

การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา



นางวันเพ็ญ ผ่องกาย

สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2549

ISBN 974-14-2614-3

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**DEVELOPMENT OF INDICATORS FOR AN EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE
PERFORMANCE APPRAISAL OF EDUCATIONAL SERVICE AREAS**



Mrs. Wanpen Phongkai

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Educational Measurement and Evaluation**

Department of Educational Research and Psychology

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

ISBN 974-14-2614-3

Copyright of Chulalongkorn University

วันเพ็ญ ผ่องทาส : การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ
เขตพื้นที่การศึกษา. (DEVELOPMENT OF INDICATORS FOR AN EDUCATIONAL QUALITY
ASSURANCE PERFORMANCE APPRAISAL OF EDUCATIONAL SERVICE AREAS) อ.ที่ปรึกษา :
รศ. ดร.ศิริชัย กาญจนวาที อ.ที่ปรึกษาร่วม : ดร.สุวิทย์ มูลคำ 333 หน้า. ISBN 974-14-2614-3

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. พัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา และ 2. ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ
บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย นี้แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มตัวอย่างสำหรับ
สำหรับพัฒนาและปรับปรุงตัวบ่งชี้ในการทดสอบภาคสนาม 2. กลุ่มตัวอย่างสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3. กลุ่มตัวอย่างสำหรับทดลองวัดผลการปฏิบัติงานและ 4. กลุ่มตัวอย่างสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของ
บุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์หรือเดินทางไปเก็บข้อมูล
ด้วยตนเองตามความเหมาะสม เครื่องมือในการวิจัยที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีจำนวน 3 ชุด สำหรับผู้บริหารในเขตพื้นที่
การศึกษาประเมินตนเอง สำหรับบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาประเมินตนเองและประเมินเพื่อนร่วมงาน และสำหรับ
ผู้บริหารสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประเมินบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงบรรยาย
โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ได้ตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาจำนวน
84 ตัวบ่งชี้ โดยแยกเป็นตัวบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงาน ตัวบ่งชี้กระบวนการปฏิบัติงาน และตัวบ่งชี้ผลสำเร็จการ
ปฏิบัติงาน โดยตัวบ่งชี้ทั้งหมดมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 83.33 – 100 % และมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความเหมาะสมในเนื้อหา
(จากการให้คะแนน 1-5 คะแนน ตาม Likert scale) ระหว่าง 4.08 – 5 คะแนน และมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความเป็นไปได้
ในการนำไปใช้ระหว่าง 3.84 – 4.91 คะแนน โดยตัวบ่งชี้สมรรถนะที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรู้ ความเข้าใจ
เกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาและวิธีการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ได้มาตรฐาน ตัวบ่งชี้กระบวนการที่ได้
คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดทำแผนงานและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
ตัวบ่งชี้ผลสำเร็จการปฏิบัติงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ มีนโยบาย แผนงานและรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา
ที่ชัดเจนให้สถานศึกษานำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

2. ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า ทุกเขตพื้นที่การศึกษามีผลการ
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนผลการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน รองลงมาคือด้าน
กระบวนการและผลสำเร็จในการปฏิบัติงานตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย คือ เขตพื้นที่การศึกษาดังๆ ควรนำตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานและ
เครื่องมือวิจัย (แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา) ไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินผล
การปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาของตน โดยปฏิบัติตามคำชี้แจงในคู่มือซึ่งแนะนำวิธีการเก็บข้อมูล การ
วิเคราะห์และแปลผลไว้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งจะช่วยให้เขตพื้นที่การศึกษาสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและ
ปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษาให้ดียิ่งขึ้น
ต่อไป

ภาควิชา.....วิจัยและจิตวิทยาการศึกษา.....
สาขาวิชา...การวัดและประเมินผลการศึกษา...
ปีการศึกษา.....2549.....

ลายมือชื่อนิติศ.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

##4684639627 MAJOR : EDUCATION MEASUREMENT AND EVALUATION

KEYWORD : QUALITY ASSURANCE/EDUCATIONAL SERVICE AREAS/PERFORMANCE/INDICATORS

WANPEN PHONGKAI : DEVELOPMENT OF INDICATORS FOR AN EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE PERFORMANCE APPRAISAL OF EDUCATIONAL SERVICE AREAS. THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF.SIRICHAJ KANJANAWASEE. Ph.D., THESIS CO-ADVISOR: SUWIT MOOLKUM, Ph.D., 333pp. ISBN 974-14-2614-3

The purposes of this research were

1. to develop indicators for performance appraisal on educational quality assurance of officials of the Educational Service Areas.
2. to evaluate the educational quality assurance performance of the officials of the Educational Service Areas.

Samples were divided into 4 groups. First, group for developing and improving indicators in 2 Educational Service Areas. Second, group of 32 officials for tool-testing in 6 Educational Service Areas. Third, group for an evaluation of effectiveness of performance on educational quality assurance in 2 Education Service Areas. And fourth, group of 90 officials for performance appraisal on educational quality assurance in 10 Educational Service Areas.

The instruments used in this study were focus group, interviews, and questionnaires. Descriptive statistics, i.e. frequencies, means and standard deviations are used to analyze data. Content analysis also used to analyze qualitative data.

The findings of this study were as follows:

1. The indicators for performance appraisal on educational quality assurance of officials of the Educational Service Areas were characterized into 53 competency indicators, 14 process indicators and 17 output indicators.
2. The Results of Evaluating Performance of officials of the Educational Service Areas revealed that the overall performance of officials of the Educational Service Areas was at high level. Among the three aspects of evaluation, operating competency ranked first, while those of process and output ranked second and third, respectively.

The suggestions were that all Educational Service Areas can apply these developed indicators and instrument of this research to evaluate the effectiveness of educational quality assurance performance of the officials of the Educational Service Areas. These will improve and develop their organization capability for sustainable in the long run.

Department :Educational Research and Psychology.....

Student's Signature :

Field of Study : ... Educational Measurement and Evaluation....

Advisor's Signature :

Academic Year2006.....

Co-advisor's Signature :

Wanpen Phongkai

S. Kanjanawasee

SB

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสะดวกเมตตากรุณาอย่างเป็นยิ่งจากระงศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย กาญจนวาสิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาดูแลเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย ให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาและ ดร.สุวิทย์ มูลคำ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะด้านเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณแต่ท่านอาจารย์ทั้งสองเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่านที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้ วิทยาการต่าง ๆ ให้แก่ผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล ว่องวานิช ที่กรุณาให้ความห่วงใยในสุขภาพของผู้วิจัย รวมทั้งเพื่อนๆ น้อง และรุ่นพี่ นิสิตระดับคุุณบัณฑิตทุกท่านที่ช่วยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิทยานิพนธ์ ตลอดจน ดร.สุขุม มูลเมือง นางวันเพ็ญ สุวรรณเวช นางสาวอจรา บัวสุวรรณ นางจิตราช่อแก้ว นางเกศินี ทิปปสานและพี่น้องในกลุ่มวิจัยและพัฒนา สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือสนับสนุนในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตรวจสอบตัวบ่งชี้และเครื่องมือวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ ดร.วันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์ ที่กรุณาแนะนำเอกสารตำรา ตลอดจนกำลังใจอันมีค่ายิ่งต่อผู้วิจัย รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้บริหารในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และผู้บริหารสถานศึกษาทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกขั้นตอนของการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ไพจิตรรา พันธุรัถย์ และนายวิริทธินันท์ พันธุรัถย์ ที่ช่วยเหลือทั้งกำลังใจและให้เงินทุนสนับสนุนในการทำวิจัย คุณวัชรภรณ์ เกียรติบุญญาฤทธิ์ ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูล และบุคคลที่สำคัญที่สุดคือสามี ลูกชาย และลูกสาว คือ นายมณฑล ผ่องกาย นายพุทธมน ผ่องกาย และนางสาวพุทธพร ผ่องกาย ที่เสียสละให้ผู้วิจัยได้ใช้เวลาในการศึกษา และคอยช่วยเหลือให้กำลังใจอยู่เคียงข้างผู้วิจัยตลอดเวลาที่เข้ามาศึกษาในครั้งนี้

สุดท้ายที่จะลืมขอบพระคุณไม่ได้คือ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) ที่กรุณาให้ทุนสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
2 วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง.....	7
ตอนที่ 1 มโนทัศน์เกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษาตาม พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ ...	7
ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับตัวบ่งชี้การดำเนินงานทางการศึกษา.....	24
ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการประกันคุณภาพการศึกษา	45
ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา	60
ตอนที่ 5 ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	76
ตอนที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	96
3 วิธีดำเนินการวิจัย	101
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	105
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	106
การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้และเครื่องมือในการวิจัย.....	108
1. ขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้ผลสำเร็จการปฏิบัติงาน.....	108

บทที่	ช หน้า
2. ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมินผล การปฏิบัติงาน.....	114
3. ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละ เขตพื้นที่การศึกษา	119
การวิเคราะห์ข้อมูล	123
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	124
1. ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษา.....	124
2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือสำหรับประเมินผล.....	138
3. ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษา	141
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	167
สรุปผลการวิจัย	168
อภิปรายผลการวิจัย	172
ข้อเสนอแนะ	178
1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	179
2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานด้านการประกัน คุณภาพของ สพท.	179
3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	180
รายการอ้างอิง.....	182
ภาคผนวก.....	194
ภาคผนวก ก ตัวอย่างหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	195
ภาคผนวก ข กรอบแนวคิดขั้นตอนการวิจัย กรอบตัวบ่งชี้และตัวบ่งชี้ที่พัฒนาจากงานวิจัย.....	202
ภาคผนวก ค เกณฑ์การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตัวบ่งชี้ แบบสอบถามที่ส่งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ.....	212
ภาคผนวก ง สรุปผลการจัดกลุ่มสนทนา (Focus Group) และรายนาม ผู้เข้าประชุมตรวจสอบตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการทดสอบภาคสนาม เครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบตัวบ่งชี้ใน 6 เขตพื้นที่ฯจำนวน 110 ชื่อ..	243

บทที่	ณ หน้า
ภาคผนวก จ เครื่องมือประเมินผลฉบับทดลองใช้ประเมินผล ใน 2 เขตพื้นที่ฯ จำนวน 84 ข้อ	267
ภาคผนวก ฉ คู่มือชี้แจงการเก็บข้อมูลและเครื่องมือเก็บข้อมูลในการวิจัย....	285
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	333



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้.....	42
2 จำแนกกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน...	107
3 ตารางสรุปจำนวนตัวบ่งชี้ในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาและปรับปรุง	114
4 ลักษณะของแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงาน....	115
5 จำนวนข้อในแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้เก็บข้อมูล.....	118
6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม.....	121
7 ความหมายของผลการปฏิบัติงานตามช่วงคะแนนเฉลี่ย.....	123
8 กรอบตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา.....	125
9 รายการตัวบ่งชี้สำหรับใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่ การศึกษา.....	130
10 ผลการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (แบบวัดผลการปฏิบัติงาน).....	138
11 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศและระดับการศึกษาของ ผู้ตอบแบบสอบถาม.....	142
12 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน..	143
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด-สูงสุด และฐานนิยมของอายุและ ประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	144
14 ประสบการณ์ของผู้ตอบที่เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	144
15 หลักสูตรที่เคยเข้าอบรม/ประชุม/สัมมนาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ.....	145
16 ข้อมูลบุคลากรและสภาพการดำเนินงานของ สพท.....	146
17 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคลากรและสถานศึกษา.....	147
18 ระดับการศึกษาของโรงเรียนที่ผู้บริหารสถานศึกษาตอบ.....	148
19 ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในภาพรวม..	149
20 ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของ สพท. จำแนกรายภาคภูมิศาสตร์.....	150
21 ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของ สพท. ในภาพรวมและรายเขตพื้นที่.....	151
22 ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามผู้ประเมิน.....	152

23 ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สพท.รายชื่อที่ได้คะแนน สูงสุด-ต่ำสุดในภาพรวมและแยกมิติ.....	156
24 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานจำแนกรายด้านเรียงลำดับ ความถี่จากมากที่สุดไปยังน้อยที่สุด	159



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในกระทรวงศึกษาธิการ.....	10
2	แผนภูมิโครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....	11
3	แผนภาพวงจรการบริหารตามวงจร PDCA.....	66
4	แผนภาพขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน.....	68
5	แผนภาพกรอบแนวคิดในการสร้างตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่ การศึกษา.....	99
6	แผนภาพขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร.....	104

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิรูปโครงสร้างระบบบริหารการจัดการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูปการศึกษาซึ่งเกิดขึ้นตามเจตนารมณ์ของทุกฝ่ายในสังคมไทย โดยปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 ตุลาคม 2540 อันเป็นที่มาของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้มีการปฏิรูปการศึกษาทั้งระบบ คือ ปฏิรูปการเรียนรู้ ปฏิรูประบบการบริหารและการจัดการศึกษา ปฏิรูปครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ปฏิรูประบบทรัพยากรและการลงทุนทางการศึกษา ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ในการจัดการศึกษาของไทย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการที่จะนำไปสู่การปฏิรูปโครงสร้าง ระบบบริหารการจัดการศึกษารวมถึงการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานบุคคลภายในระบบการจัดการศึกษา โดยได้วางหลักเกณฑ์ในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ไว้เป็นแนวทางการดำเนินการและยังกำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบบริหารงานและบริหารบุคลากรในระบบการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมให้เสร็จสิ้นภายในกำหนดเวลาสามปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ได้บังคับใช้การปฏิรูประบบการบริหารและการจัดการศึกษาของไทยเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่เคยมีมาก่อนในประเทศไทย คือมีการหลอมรวมหน่วยงานทางการศึกษา คือ ทบวงมหาวิทยาลัย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติและกระทรวงศึกษาธิการเข้าเป็นหน่วยงานเดียวกันคือกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีโครงสร้างใหม่เป็นระดับกระทรวงและระดับเขตพื้นที่การศึกษาโดยระดับกระทรวง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและกำกับดูแลการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท กำหนดนโยบาย แผน และมาตรฐานการศึกษา การสนับสนุนทรัพยากร การติดตามตรวจสอบและประเมินผล ระดับพื้นที่ มีการหลอมรวมสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/ กิ่งอำเภอ และจัดตั้งเป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานี้เป็นหน่วยงานระดับพื้นที่ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานภายในเขตพื้นที่การศึกษา

ตามมาตรา 37 และ 38 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ระบุให้การบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษา โดยคำนึงถึงปริมาณสถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรมและความเหมาะสมด้านอื่นด้วย โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล จัดตั้ง ยุบรวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา โดยอยู่ในความดูแลของคณะกรรมการเขตพื้นที่และมีผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาเป็นตำแหน่งบริหารที่ดูแลการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาและทำหน้าที่เป็นกรรมการและเลขานุการของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาด้วย

การบริหารการศึกษาให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามจุดมุ่งหมายของการปฏิรูปการศึกษามีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การวางแผนการดำเนินงาน การกำหนดมาตรฐานการศึกษา และการติดตามประเมินผลการบริหารจัดการศึกษาให้เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ กำหนด ซึ่งในมาตรา 47 ได้กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบประกันคุณภาพภายนอก ทำให้องค์กรทางการศึกษาต่างๆ มีความตื่นตัวกันมากไม่ว่า จะเป็นองค์กรของรัฐบาล หรือภาคเอกชน องค์กรต่างๆ ได้เน้นถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพการใช้นุเคราะห์น้อยแต่การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก ในกระบวนการดังกล่าว กลไกสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ องค์กรวิชาชีพทั้งหลายมีความพยายามให้มีการประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานในระดับต่างๆ ขึ้น หน่วยงานเอกชนมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการประเมินเพื่อความคุ้มค่ากับการลงทุนของนายจ้างหรือผู้ลงทุน แต่สำหรับหน่วยงานทางราชการนั้นการดำเนินงานประเมินคุณภาพของหน่วยงานเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนผู้เสียภาษี ที่จะได้มีการตรวจสอบว่าหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐที่ดำเนินงานอยู่นั้น ได้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพคุ้มกับการลงทุนด้านงบประมาณของรัฐหรือไม่และการที่จะทราบว่า การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กรทางการศึกษาต่างๆ ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดจำเป็นต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้ในการประเมินความสำเร็จดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จากตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานจะเป็นเครื่องกำหนดให้องค์กรทางการศึกษาต่างๆ มีการปรับปรุงการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงานของตนต่อไป ซึ่งการศึกษาผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของเขตพื้นที่การศึกษาจะดูได้จากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เขตพื้นที่การศึกษา

ได้กำหนดไว้ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และความสำเร็จของบุคลากรในเขตพื้นที่ การศึกษาจะเป็นเครื่องบ่งชี้ความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพื้นที่การศึกษาในภาพรวมได้

จากการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่เกิดขึ้นตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษาด้วย จึงมีความ จำเป็นในการจัดทำตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในเขตพื้นที่ขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและ ส่งเสริมปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่ให้ขึ้นไป อย่างมีคุณภาพและสร้างความมั่นใจแก่ผู้เกี่ยวข้องว่ากระบวนการดำเนินงานตามบทบาท ภาระหน้าที่ของบุคลากรภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษابรรลุเป้าหมาย สามารถสร้างผลผลิต ได้โดยมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่คาดหวัง ซึ่งกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรจะ ประสบความสำเร็จได้เกิดจากปัจจัยที่ส่งเสริมเกื้อกูลในสามลักษณะ คือ ความรู้ของบุคลากรอย่าง ถ่องแท้ในงานที่ปฏิบัติ ทักษะในการดำเนินงานตามกระบวนการที่ถูกต้องและเป็นระบบอย่าง เชี่ยวชาญ รวมถึงการมีคุณลักษณะที่ก่อให้เกิดการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรด้วย ถ้าบุคลากรมีปัจจัยทั้งสามประการเกื้อหนุนให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ย่อม ก่อให้เกิดความสำเร็จ อันเป็นผลของการปฏิบัติงานที่สามารถบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้วยเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา
2. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่ ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารในเขตพื้นที่การศึกษา และบุคลากรที่ ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา 175 เขต พื้นที่

2. การวิจัยครั้งนี้จะทำการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้ตัวบ่งชี้เพื่อวัดปัจจัยนำเข้าคือ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรใน 3 ด้านคือ ด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา วัดกระบวนการคือ วิธีการดำเนินงานพัฒนา ส่งเสริม/สนับสนุนการประกันคุณภาพของสถานศึกษาตลอดจนวัดผลผลิตอันเป็นผลสำเร็จตามเป้าหมายการประกันคุณภาพขององค์กร โดยวัดจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

3. ผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่ที่จะวัดจากความสำเร็จอันเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เป็นไปตามเป้าหมายตามบทบาทภาระหน้าที่ในกรอบภาระงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

4. การประเมินผลการปฏิบัติงานในการวิจัยครั้งนี้จะประเมินจากการรับรู้ของบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง 4 แหล่ง ประกอบด้วย การประเมินจากผู้บริหาร สพท. ประเมินตนเอง การประเมินจากบุคลากรใน สพท. ประเมินตนเอง การประเมินบุคลากรใน สพท. จากเพื่อนร่วมงาน และการประเมินจากผู้บริหารสถานศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ตัวบ่งชี้ สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานที่พัฒนาขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

บุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา หมายถึง ผู้บริหารในเขตพื้นที่ ได้แก่ ผู้อำนวยการ หรือรองผู้อำนวยการ หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ และบุคลากรในกลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งบ่งบอก หรือแสดงสถานภาพ หรือสะท้อนลักษณะของการดำเนินงาน หรือระบุสารสนเทศที่แสดงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งเป็นค่าคะแนนของพฤติกรรมที่ใช้บอกส่วนประกอบสำคัญของสมรรถนะของบุคลากร (ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า) บ่งบอกวิธีการดำเนินงาน (ตัวบ่งชี้กระบวนการ) และบ่งบอกผลที่ได้จากการทำงาน (ตัวบ่งชี้ผลผลิต) เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ความสามารถ ทักษะ และบุคลิกลักษณะที่จำเป็นของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีผลให้การปฏิบัติงานหรือกระทำสิ่งต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการวิจัยนี้สมรรถนะหมายถึงคะแนนความรู้ความสามารถ ทักษะ และบุคลิกลักษณะด้านการประกันคุณภาพของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา

ความรู้ความสามารถ หมายถึง ระดับของความรู้ทั่วไป ความรู้ทางวิชาชีพ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาและประสบการณ์ในวิชาชีพของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหลักการจัดการศึกษาและความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ทักษะ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่เกิดจากการฝึกฝนและแสดงออกเป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมและเกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ ทักษะทั่วไปในการจัดการศึกษา และทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

บุคลิกลักษณะ หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมทางกาย ทางอารมณ์ ทางจิตใจ ทางสติปัญญา และทางสังคมของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งสนับสนุนความรู้ ทักษะ และประสานสัมพันธ์กับบริบท และผู้เกี่ยวข้องจนบรรลุเป็นผลสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การมีคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคลากรด้านการศึกษาและการมีคุณลักษณะเฉพาะที่ยอมรับทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของงานตามภาระหน้าที่และเป้าหมายขององค์กรภายใต้มาตรฐานที่กำหนด โดยผลการปฏิบัติงานจะวัดจากสมรรถนะการปฏิบัติงานตลอดจนกระบวนการทำงานของบุคลากรและผลสำเร็จอันเกิดจากการปฏิบัติงานในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา

มาตรฐานคุณภาพงาน หมายถึง คุณลักษณะหรือระดับที่ถือว่าเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามบทบาทภาระหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษา ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การบริหารจัดการ และดำเนินกิจกรรมตามภารกิจขององค์กรเพื่อพัฒนาคุณภาพ โดยมีกลไกในการรักษามาตรฐานคุณภาพขององค์กรทางการศึกษาต่างๆ ให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องว่าการดำเนินงานนั้นจะสามารถสร้างผลผลิตได้อย่างมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่คาดหวัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลตามมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อนำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานตลอดจนหาข้อบกพร่องของการปฏิบัติงาน

2. การนำตัวบ่งชี้ไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาตลอดจนพัฒนาผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษาให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ การประเมิน ประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอการศึกษาครั้งนี้โดยแยกเป็น 6 ตอน ตามลำดับดังนี้

- ตอนที่ 1 มโนทัศน์เกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษาตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542
- ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับตัวบ่งชี้การดำเนินงานทางการศึกษา
- ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 5 ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมี ตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในตอนท้ายของแต่ละตอน
- ตอนที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 มโนทัศน์เกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

ในตอนนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษา ศึกษาความเป็นมา ของการกระจายอำนาจการบริหารจัดการศึกษาไปสู่เขตพื้นที่การศึกษาของไทยและต่างประเทศ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจอันเป็นพื้นฐานในการศึกษาเกี่ยวกับผล การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

1.1 บทบาทหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษา

การปฏิรูปการศึกษาครั้งสำคัญของประเทศไทย ได้เกิดขึ้นตามเจตนารมณ์ของผู้เกี่ยวข้อง ทางการศึกษาทุกระดับในสังคมไทย โดยปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งเป็นฐานที่มาของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งหวังจะ ยกกระดับการศึกษาของชาติให้ได้มาตรฐาน และจัดได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ จึงกำหนดให้มี การปฏิรูปการศึกษาทั้งระบบ คือปฏิรูปการเรียนรู้ ปฏิรูประบบบริหารและการจัดการศึกษา ปฏิรูปครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ปฏิรูประบบทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่เคยมีมาก่อนของการศึกษาไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งปฏิรูประบบ บริหารและการจัดการศึกษา ซึ่งได้หลอมรวมหน่วยงานทางการศึกษาคือ ทบวงมหาวิทยาลัย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติและกระทรวงศึกษาธิการ เป็นหน่วยงานเดียวกัน คือ กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีโครงสร้างใหม่เป็นระดับกระทรวงและระดับเขตพื้นที่การศึกษา

ระดับกระทรวง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและกำกับดูแลการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท กำหนดนโยบาย แผน และมาตรฐานการศึกษา การสนับสนุนทรัพยากร การติดตามตรวจสอบและประเมินผล มีหน่วยงานหลักที่เป็นนิติบุคคล 5 ส่วนราชการ ได้แก่

1. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
2. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
3. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
5. สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา

ระดับพื้นที่ มีการหลอมรวมสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด และสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำนักงานการศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ และหน่วยงานสังกัดกรมสามัญศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในระดับอำเภอ โดยจัดตั้งเป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

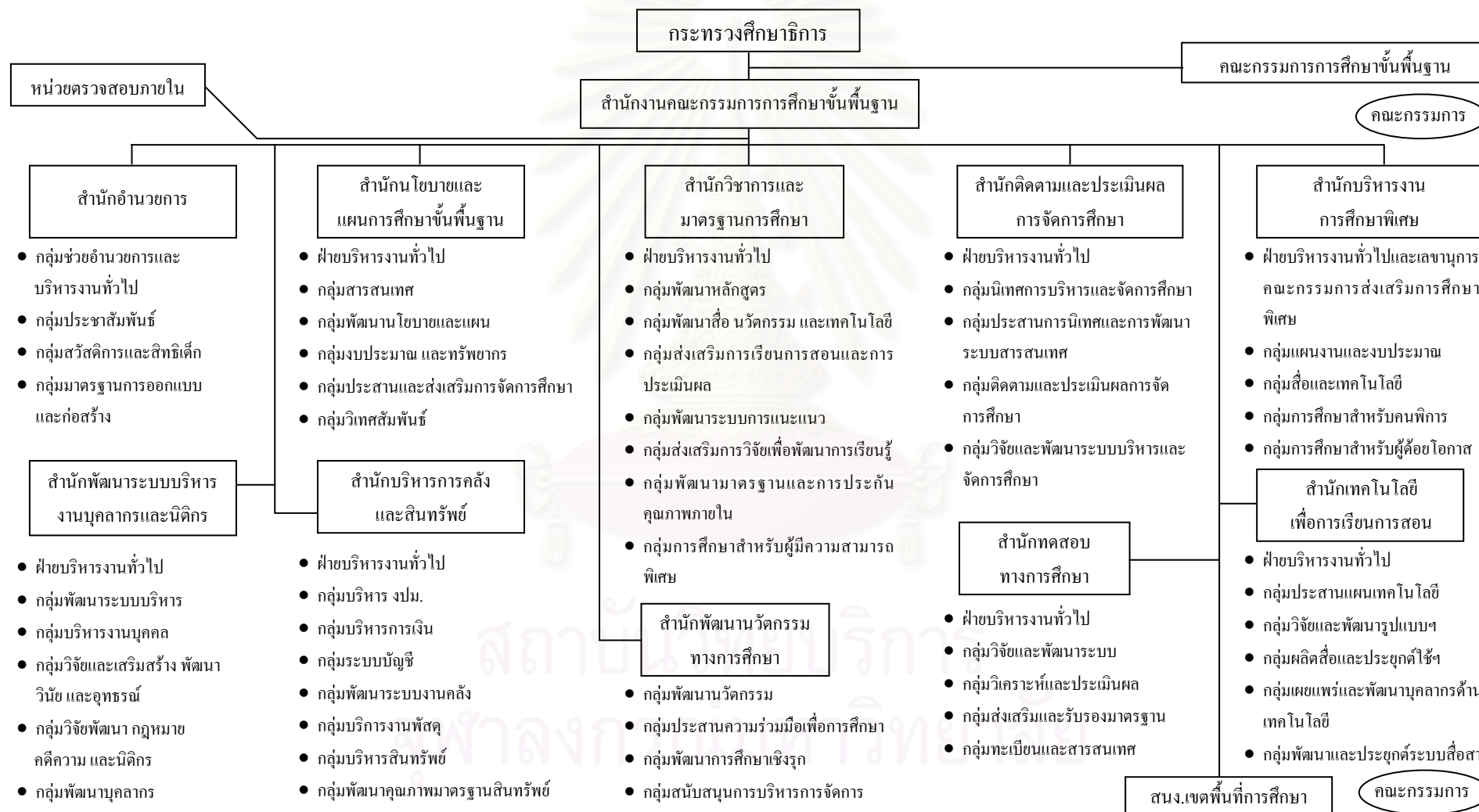
จากอนุสนธิตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการไปยังเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในมาตรา 37 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดไว้ว่าการบริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและอุดมศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญา ให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษา การกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาดังกล่าวให้คำนึงถึงปริมาณของสถานศึกษา จำนวนประชากรเป็นหลัก และความเหมาะสมด้านอื่นด้วย และให้รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของสภาการศึกษามีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดเขตพื้นที่การศึกษา มาตรา 38 ระบุว่า ในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา ให้มีคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล จัดตั้ง ยุบรวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบาย และมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา สำหรับองค์ประกอบของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาให้ประกอบด้วย ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนองค์กรเอกชน ผู้แทนองค์กรส่วนท้องถิ่น ผู้แทนสมาคมประกอบวิชาชีพครู ผู้แทนสมาคมผู้ประกอบวิชาชีพบริหารการศึกษา ผู้แทนสมาคม ผู้ปกครองและครู ผู้นำทางศาสนา และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ให้ผู้อำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นกรรมการและเลขานุการ จำนวนคณะกรรมการ คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ วิธีการสรรหา การเลือกประธานกรรมการและกรรมการ วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และมาตรา 39 ระบุว่า ให้ กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง ทั้งนี้หลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจดังกล่าว ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

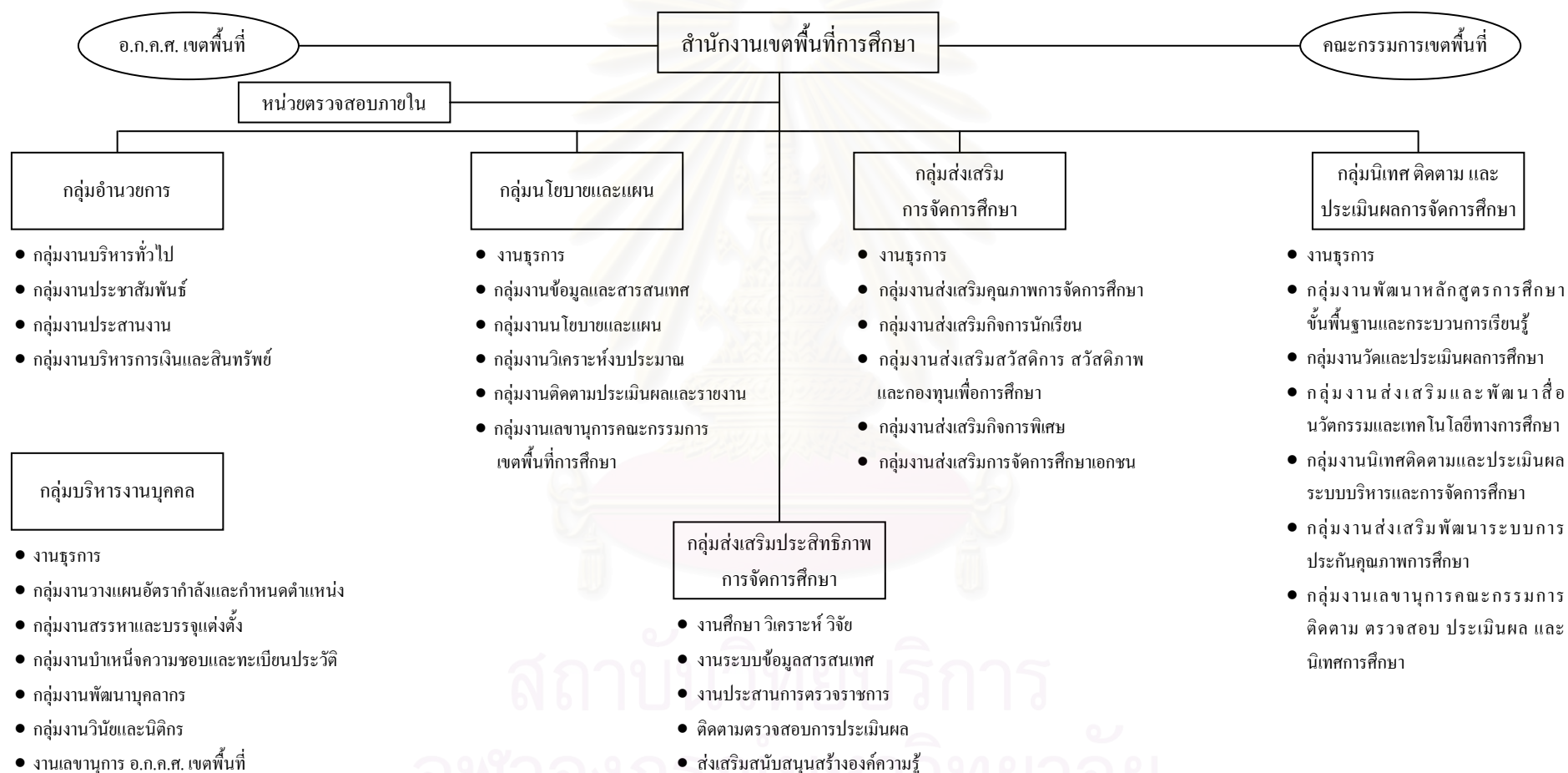
ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจึงถูกกำหนดเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546)

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้ สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและ ความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานใน เขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ และกำกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษา

แผนภูมิ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในกระทรวงศึกษาธิการ



แผนภูมิที่ 2 : โครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา



8. ประธาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา

9. ดำเนินการและประธาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

10. ประธาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา

11. ประธานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดให้มีเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 175 เขตในเบื้องต้น และกำหนดโครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย 6 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล
3. กลุ่มนโยบายและแผน
4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
5. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
6. กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา

โดยมีหน่วยงานอีกหน่วยหนึ่งที่ต้องมีภารกิจต้องปฏิบัติในสำนักงานเขตพื้นที่ แต่ไม่ได้กำหนดไว้ในโครงสร้าง คือหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งมีลักษณะโครงสร้างตามตารางดังแสดงในแผนภูมิที่ 1 และ 2 โดยแต่ละกลุ่มงานมีความสำคัญและบทบาทภาระหน้าที่ ตลอดจนขอบข่ายภารกิจดังต่อไปนี้

1. กลุ่มอำนวยการ งานอำนวยการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กร การประสานงานและให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริมให้กลุ่มภารกิจและงานต่างๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการและดำเนินงานตามบทบาทภารกิจ อำนาจ หน้าที่ ได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร เอกสาร สื่อ อุปกรณ์ทางการศึกษาและทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการศึกษาแก่สถานศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาบริหารจัดการได้อย่างสะดวก คล่องตัว มีคุณภาพและประสิทธิผล

หน้าที่หลักของกลุ่มงาน

(1) เพื่อให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ประสานงานและอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ

(2) เพื่อให้การบริหารงบประมาณและทรัพย์สินของเขตพื้นที่การศึกษา เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ประหยัดและคุ้มค่า

(3) เพื่อให้การบริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในสังกัดต่อสาธารณชน ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ การดำเนินงาน เกิดความเลื่อมใสและศรัทธา และให้การสนับสนุนการจัดการศึกษา

ขอบข่าย/ ภารกิจ แยกเป็น 4 กลุ่มงานคือ (1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป (2) กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ (3) กลุ่มงานประสานงาน (4) กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์

2. กลุ่มบริหารงานบุคคล การบริหารงานบุคคลในเขตพื้นที่การศึกษาเป็นมาตรการจูงใจให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของหน่วยงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ระบบคุณธรรม และหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัวเกิดความอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนา มีความรู้ความสามารถ มีขวัญกำลังใจ นำไปสู่การบริการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนต่อไป

หน้าที่หลักของกลุ่มงาน

(1) เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สนองตอบความต้องการของหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา

(2) เพื่อส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและมีจิตสำนึกในการปฏิบัติภารกิจที่รับผิดชอบ ให้เกิดผลสำเร็จตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

(3) เพื่อส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานเต็มตามศักยภาพ โดยยึดมั่นในระเบียบวินัย จรรยาบรรณ อย่างมีมาตรฐานแห่งวิชาชีพ

(4) เพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานวิชาชีพได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญ

ขอบข่าย/ ภารกิจ แบ่งเป็น 1 งาน 6 กลุ่มงาน ได้แก่

(1) งานธุรการ (2) กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง (3) กลุ่มงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง (4) กลุ่มงานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ (5) กลุ่มงานพัฒนาบุคลากร (6) กลุ่มงานวินัยและนิติการ (7) กลุ่มงานเลขานุการ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

3. กลุ่มนโยบายและแผน เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานในเชิงนโยบายให้สถานศึกษาจัดการศึกษาเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาชาติ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานตามยุทธศาสตร์เป็นสำคัญ (Strategic Result Based Management : SRBM) ใช้ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Base Budgeting : SPBB) โดยเน้นความโปร่งใส ทันสมัย ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยึดหลักการมีส่วนร่วม (Participation) การบริหารที่สนับสนุนที่ใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School – Based Management) โดยมีกระบวนการวางแผน การดำเนินการตามแผน การกำกับติดตามผลอย่างเป็นระยะ

หน้าที่หลักของกลุ่มงาน

(1) เพื่อให้การบริหารและการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถสนับสนุน ส่งเสริมการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษา

(2) เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถพัฒนายุทธศาสตร์ในการบริหารและการจัดการ ศึกษาให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น

ขอบข่าย/ภารกิจ แบ่งเป็น 1 งาน กับ 5 กลุ่มงาน ได้แก่ (1) งานธุรการ (2) กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ (3) กลุ่มงานนโยบายและแผน (4) กลุ่มงานวิเคราะห์งบประมาณ (5) กลุ่มงานติดตามประเมินผลและรายงาน (6) กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา

4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา งานส่งเสริมการจัดการศึกษา เป็นงานที่สนับสนุนและส่งเสริมให้สถานศึกษาในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษา สามารถจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการบูรณาการการจัดการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย ไปสู่การศึกษาตลอดชีพ นำแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นใช้ประกอบการเรียนการสอน ส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้สมบูรณ์จัดสวัสดิการ สวัสดิภาพ และกองทุนเพื่อการศึกษา ที่จะเป็นการช่วยเหลือผู้เรียนปกติ ด้อยโอกาส พิการ และมีความสามารถพิเศษ อีกทั้งส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน สถาบันทางศาสนา สถานประกอบการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชน ร่วมจัดการศึกษาที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้เรียน

หน้าที่หลักของกลุ่มงาน

(1) เพื่อส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย ให้เป็นการศึกษาตลอดชีวิตภายใต้ความร่วมมือของบุคคล ครอบครัว ชุมชน สถาบันทางศาสนาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน

(2) เพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิต ผู้รับบริการทางการศึกษา ให้สมบูรณ์โดยส่งเสริมให้สถานศึกษาจัดอาหารกลางวัน อาหารเสริม และเพื่อส่งเสริมให้มีจริยธรรม คุณธรรม วินัย โดยเน้นกีฬา นันทนาการ ลูกเสือ-ยุวกาชาด และการปฏิบัติตนตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

(3) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการแก่ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้บริการ ด้วยการระดมทรัพยากรจากทุกฝ่าย

(4) เพื่อส่งเสริมกิจการพิเศษที่เป็นการสร้างความมั่นคงและประสานเครือข่ายทุกระดับไปสู่การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ขอบข่าย/ภารกิจ แบ่งเป็น 1 งาน กับอีก 5 กลุ่มงาน ได้แก่ (1) งานธุรการ (2) กลุ่มงานส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษา (3) กลุ่มงานส่งเสริมกิจการนักเรียน (4) กลุ่มงานส่งเสริมสวัสดิการ (5) กลุ่มงานส่งเสริมกิจการพิเศษ (6) กลุ่มงานส่งเสริมการจัดการศึกษาของเอกชน

5. กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นกลุ่มงานดำเนินการเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการศึกษา เพื่อให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานเท่าเทียมกันโดยยึดโรงเรียนเป็นฐาน ส่งผลให้ผู้เรียนทั้งในระบบ นอกกระบบและตามอัธยาศัย เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการศึกษา

หน้าที่หลักของกลุ่มงาน

(1) เพื่อให้มีแนวทางการนิเทศ การบริหารและการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา

(2) เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารจัดการหลักสูตรสถานศึกษา และจัดกระบวนการการเรียนรู้ได้อย่างมีคุณภาพ

(3) เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษา มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาชาติ

(4) เพื่อส่งเสริมการพัฒนา การวัดและประเมินผลการศึกษา การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา ให้มีคุณภาพ

(5) เพื่อพัฒนาระบบการนิเทศติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการบริหารจัดการศึกษา

(6) เพื่อส่งเสริมการศึกษา วิจัย และพัฒนาให้เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐาน

ขอบข่าย/ภารกิจ แบ่งเป็น 1 งาน กับอีก 6 กลุ่มงาน ได้แก่ (1) งานธุรการ (2) กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและกระบวนการเรียนรู้ (3) กลุ่มงานวัดและประเมินผลการศึกษา (4) กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาสื่อวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา (5) กลุ่มงานนิเทศ ติดตามและประเมินผลระบบบริหารและการจัดการศึกษา (6) กลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (7) กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษา

6. กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา เป็นหน่วยงานที่สร้างความเข้มแข็งการบริหารด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไปให้แก่สถานศึกษาและหน่วยงานการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอันจะนำไปสู่คุณภาพการศึกษา บุคลากรในกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษาประกอบด้วยผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการเป็นพิเศษ มีหน้าที่ช่วยให้การบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการบริหารที่ใช้กระบวนการ ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนเพื่อนำนโยบายสู่การปฏิบัติกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงาน ผลทางการบริหารจัดการ และมุ่งเน้นศึกษาวิเคราะห์ วิจัย แสวงหา และจัดทำนวัตกรรม รูปแบบ มาตรฐาน เทคนิควิธีการและเครื่องมือในการบริหารจัดการ

หน้าที่หลักของกลุ่มงาน

(1) เพื่อช่วยเหลือผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษาบริหารจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) เพื่อประสาน ส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการทั้งด้านการบริหารงานบุคคล การบริหารงานวิชาการ การบริหารงบประมาณและการบริหารงานทั่วไป โดยยึดการบริหารที่ใช้สถานศึกษาเป็นฐาน (School –Based Management : SBM)

ขอบข่าย/ภารกิจ แบ่งเป็น 5 งาน ได้แก่ (1) งานการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย แสวงหาและพัฒนาวัตกรรมการบริหาร (2) งานระบบข้อมูลสารสนเทศ (3) งานการประสานการตรวจราชการ (4) งานการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและรายงานผลของการดำเนินงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (5) งานการส่งเสริม สนับสนุน การสร้างองค์ความรู้และเทคนิควิชาชีพในการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

7. หน่วยตรวจสอบภายใน หน่วยตรวจสอบภายใน เป็นหน่วยงานควบคุมภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการส่งสัญญาณเตือนความเสี่ยงที่ทำให้

หน่วยงานปฏิบัติไม่บรรลุเป้าหมาย การตรวจสอบภายในที่เพียงพอมีการสอบทานที่ดีสามารถที่จะทำให้การใช้ทรัพย์สินของทางราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ประหยัดและโปร่งใส

หน้าที่หลักของกลุ่มงาน

- (1) เพื่อให้หน่วยงานมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล
- (2) เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารมิให้เกิดความเสี่ยงที่จะทำให้งานงานเขตพื้นที่และสถานศึกษาปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมาย
- (3) เพื่อให้มีการใช้ทรัพย์สินภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษามีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ประหยัด โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
- (4) เพื่อสร้างความมั่นใจแก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในการใช้ทรัพย์สินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ สามารถแก้ไขปรับปรุงให้มีความเหมาะสมทั้งระบบการใช้ทรัพย์สิน ระบบการตรวจสอบและระบบข้อมูลที่ต้องเชื่อถือได้

ขอบข่าย/ภารกิจ แบ่งเป็น 3 งานคือ (1) งานธุรการ (2) งานตรวจสอบทางการเงินและบัญชี (3) งานตรวจสอบการดำเนินงาน

จากโครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งกำหนดเป็น 6 กลุ่มงานดังกล่าวมาแล้วข้างต้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะต้องสรรหามบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานตามกลุ่มงานจากบุคลากรของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอและสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอมาร่วมกันปฏิบัติงานเข้าสู่โครงสร้างใหม่ได้อย่างต่อเนื่องและสามารถปฏิบัติงานในภารกิจใหม่อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 ความเป็นมาของการกระจายอำนาจ การบริหารจัดการศึกษาไปสู่เขตพื้นที่การศึกษาของไทย

ตามข้อสรุปของการวิจัยของสำนักงานปฏิรูปการศึกษา (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2545) มีดังนี้คือ แนวคิดในการปฏิรูปการบริหารและการจัดการศึกษาของรัฐเริ่มต้นจากกระทรวงศึกษาธิการ ตั้งแต่ช่วงก่อนการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กระทรวงศึกษาธิการ โดยคณะกรรมการปฏิรูประบบบริหารการศึกษาในกระทรวงศึกษาธิการ ได้ตระหนักถึงปัญหาการบริหารการศึกษาแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง จึงได้เสนอหลักการในการปฏิรูปการบริหารการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการเมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2542 ให้มีการกระจายอำนาจ โดยยึดเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหลักในการจัดองค์กรการบริหารและการจัดการศึกษา และให้เขตพื้นที่ศึกษามีอิสระในการบริหารและการจัดการตามหลักการกระจายอำนาจการศึกษา

เมื่อมีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เมื่อ 19 สิงหาคม 2542 แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาลงสู่เขตพื้นที่การศึกษา มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 31 กำหนดให้ กระทรวงศึกษาธิการมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริม และกำกับดูแลการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท กำหนดนโยบาย แผน และมาตรฐานการศึกษา สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการศึกษา ส่งเสริมและประสานงานการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาเพื่อการศึกษา รวมทั้งการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาและราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด มาตรา 37 กำหนดให้มีการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยยึดเขตพื้นที่การศึกษา มาตรา 39 ระบุให้กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง จะเห็นได้ว่าพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ระบุไว้ชัดเจนว่าต้องการให้เขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติ มีหน้าที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุตามหลักการและเป้าหมายของการจัดการศึกษา มีการบริหารและการเป็นอิสระ มีความคล่องตัว ตามหลักการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการ สามารถดำเนินการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และสามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น

โดยที่การบริหารและการจัดการศึกษาในระดับเขตพื้นที่การศึกษาเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย เมื่อมีการประกาศจัดตั้งเขตพื้นที่การศึกษาอย่างเป็นทางการย่อมมีผลทำให้เกิดการยุบรวมหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของสำนักงานปลัดกระทรวง และหน่วยงานระดับกรมต่างๆ ในกระทรวงศึกษาธิการ ดังนั้นการจัดตั้งเขตพื้นที่การศึกษาจึงเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงมีบทเฉพาะกาล มาตรา 75-78 ให้จัดตั้งสำนักงานปฏิรูปการศึกษาเป็นองค์กรมหาชนเฉพาะกิจ ทำหน้าที่เสนอการจัดโครงสร้าง องค์กร การแบ่งส่วนงาน และเสนอแนะเกี่ยวกับร่างกฎหมาย การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งที่ใช้บังคับ เพื่อรองรับการดำเนินการให้เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และมาตรา 72 กำหนดให้กระทรวง ทบวง กรม หน่วยงานทางการศึกษาและสถานศึกษาที่มีอยู่เดิมยังคงมีอำนาจหน้าที่เช่นเดิมจนกว่าสำนักงานปฏิรูปการศึกษา องค์กรมหาชนเฉพาะกิจ จะได้นำเสนอและได้รับอนุมัติการจัดโครงสร้าง องค์กร การแบ่งส่วนงานบริหารและการจัดการศึกษาตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งต้องไม่เกิน 3 ปี นับจากวันที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ใช้บังคับ

การดำเนินงานในขั้นต้นของกระทรวงศึกษาธิการ หลังจากประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เป็นการดำเนินงานด้านการกำหนดกรอบและพิจารณาเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติได้สนับสนุนด้านงบประมาณให้สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ และสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินการวิจัยเรื่อง “การศึกษาตัวแปรเพื่อกำหนดเขตพื้นที่การศึกษา” ต่อมาคณะกรรมการดำเนินการกำหนดเขตพื้นที่การศึกษา และคณะกรรมการปฏิรูประบบบริหารการศึกษาในกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเมื่อ 28 ธันวาคม 2542 ได้ใช้ผลการวิจัยดังกล่าวกำหนดกรอบการพิจารณาแบ่งเขตพื้นที่การศึกษาและเสนอให้มีเขตพื้นที่การศึกษารวม 327 เขต

เมื่อมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักงานปฏิรูปการศึกษาขององค์กรมหาชนเฉพาะกิจ ในวันที่ 11 มกราคม 2543 สำนักงานปฏิรูปการศึกษา องค์กรมหาชนเฉพาะกิจ ได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปการบริหารและการจัดการศึกษาระดับเขตพื้นที่การศึกษารวม 3 เรื่อง คือ เรื่องการกำหนดและประกาศจัดตั้งเขตพื้นที่การศึกษา เรื่องการดำเนินการด้านการบริหารและการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา และเรื่องการประเมินคุณภาพการบริหารและการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา แต่ละเรื่องเมื่อสำนักงานปฏิรูปการศึกษา องค์กรมหาชนเฉพาะกิจได้ดำเนินการแล้ว ได้นำเสนอต่อกระทรวงศึกษาธิการซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการดำเนินการสืบเนื่อง กระทรวงศึกษาธิการได้มีการพิจารณาปรับเปลี่ยนสาระในรายละเอียดบางประการในแต่ละเรื่อง โดยมีรายละเอียดของเรื่องแรก ที่กล่าวไว้ คือ การกำหนดและประกาศจัดตั้งเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานปฏิรูปการศึกษา องค์กรมหาชนเฉพาะกิจ ได้ดำเนินการสืบเนื่องโดยใช้แนวทางของคณะกรรมการปฏิรูประบบบริหารการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเสนอให้มีการแบ่งเขตพื้นที่การศึกษา 327 เขต และใช้ผลการดำเนินงานสร้างฐานข้อมูลจากทุกจังหวัดทั่วประเทศของคณะทำงานในพื้นที่เพื่อกำหนดเขตพื้นที่การศึกษา ที่แต่งตั้งโดยกระทรวงศึกษาธิการเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2543 ประกอบกับการศึกษาเชิงลึกในเขตพื้นที่การศึกษา 12 เขต จึงได้ขอยุติให้กำหนดเขตพื้นที่การศึกษาใหม่เหลือเพียง 295 เขต หลังจากที่สำนักงานปฏิรูปการศึกษา องค์กรมหาชนเฉพาะกิจได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทั้งในรูปการจัดประชุมสัมมนา 10 ภูมิภาค การรับฟังสื่อมวลชน และการปรึกษาหารือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระหว่างวันที่ 10 พฤศจิกายน 2544 ถึง 5 กุมภาพันธ์ 2545 และสรุปได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่ (ประมาณร้อยละ 85) เห็นด้วย จึงได้นำเสนอต่อกระทรวงศึกษาธิการ ผลการพิจารณาในระยะแรกกระทรวงศึกษาธิการ ต้องการให้มีการกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาที่มีขนาดเหมาะสมไม่กระจายมากเกินไป จึงกำหนดแนวทางการดำเนินงานเป็น 2 ระยะ ในระยะแรก (ปีงบประมาณ 2546) ให้กำหนดเขตพื้นที่การศึกษาตามเขตจังหวัด รวม 76 เขตในระยะที่สอง (ปีงบประมาณ 2547-2550) เมื่อจังหวัดมีความพร้อมจึงค่อยประกาศเขต

พื้นที่การศึกษาเป็น 295 เขต สำนักงานปฏิรูปการศึกษา องค์การมหาชนเฉพาะกิจ ไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอการจัดตั้งเขตพื้นที่การศึกษา 76 เขต และขยายเป็น 295 เขต เพราะเห็นว่ามิได้แก้ปัญหาการบริหารและการจัดการศึกษาที่มีอยู่เดิมและมีอาจเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ต่อมา พ.ศ. 2544 กระทรวงศึกษาธิการโดยสำนักงานโครงการนำร่องปฏิรูปการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ได้ดำเนินโครงการในเขตพื้นที่นำร่องปฏิรูปการศึกษา จำนวน 5 จังหวัด 10 เขตพื้นที่การศึกษา เป็นเวลาประมาณ 1 ปี และเสนอแนวคิดเรื่องการแบ่งเขตพื้นที่การศึกษาต่อคณะกรรมการดำเนินการจัดโครงสร้างและระบบการบริหารและจัดการศึกษารวม 223 เขต กระทรวงศึกษาธิการโดยคณะกรรมการอำนวยการเตรียมจัดระบบบริหารราชการตามโครงสร้างใหม่ของกระทรวงศึกษาธิการได้พิจารณาทางเลือกในการกำหนดเขตพื้นที่การศึกษา 3 ทางเลือก คือการกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาโดยพิจารณาจากประชากรหรือสถานศึกษาเป็น 145 เขต การกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาโดยใช้ระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์เป็น 175 เขตและการกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาโดยพิจารณาจากประชากร สถานศึกษา และระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เป็น 223 เขต ในที่สุดกระทรวงศึกษาธิการ ได้มีประกาศกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาเป็น 175 เขต เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2545

1.3 ประวัติความเป็นมาของเขตพื้นที่การศึกษาในต่างประเทศ การศึกษาประวัติความเป็นมาของเขตพื้นที่การศึกษาในต่างประเทศจะทำให้ได้เนื้อหาสาระที่ใช้เป็นแนวทางในการสร้างตัวบ่งชี้ ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาของไทยได้ เนื่องจากจะทำให้เห็นลักษณะของการบริหารและการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ซึ่งเริ่มต้นในต่างประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ก่อนแล้วจึงเป็นที่ยอมรับแพร่หลาย ไปยังประเทศอื่นๆ (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2545) อันจะเป็นการปูพื้นฐานให้เกิดความเข้าใจในการศึกษาเรื่องเขตพื้นที่การศึกษาของไทยมากขึ้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) สหรัฐอเมริกา เป็นประเทศที่มีระบบการปกครองแบบระบบสหพันธรัฐ มีรัฐบาลกลาง (federal government) ทำหน้าที่กำหนดนโยบายระดับชาติและกำกับดูแลการปฏิบัติงานในภาพรวม แต่ละมลรัฐมีอิสระในการกำหนดนโยบายและดำเนินการในระดับมลรัฐ ดังนั้นระบบการบริหารและการจัดการศึกษาของสหรัฐอเมริกาในแต่ละมลรัฐจึงมีโครงสร้างระบบเป็นเอกภาพ แต่มีลักษณะการดำเนินงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในภาพรวมสหรัฐอเมริกามีกระทรวงศึกษาธิการ (Department of Education) ทำหน้าที่กำหนดนโยบายระดับชาติและประสานงานระหว่างมลรัฐ แต่ละมลรัฐมีสภาการศึกษาแห่งมลรัฐ (State Board of Education) รับผิดชอบบริหารจัดการการศึกษา โดยกระจายอำนาจให้เขตพื้นที่การศึกษา (school district) ซึ่งมีผู้อำนวยการเขตหรือศึกษาธิการเขต (superintendent) และคณะกรรมการสถานศึกษาเขต หรือคณะกรรมการการศึกษาเขต (school board or board of education) ทำหน้าที่รับผิดชอบการ

บริหารและการจัดการด้านการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา แต่เมื่อพิจารณาการดำเนินงานในแต่ละมลรัฐ จะพบว่าลักษณะการกระจายอำนาจให้เขตพื้นที่การศึกษาในแต่ละมลรัฐมีลักษณะแตกต่างกัน บางมลรัฐยังรวบอำนาจการบริหารไว้ที่ระดับมลรัฐ บางมลรัฐมีการกระจายอำนาจให้เขตพื้นที่การศึกษา และบางมลรัฐมีการกระจายอำนาจจากระดับเขตพื้นที่การศึกษาให้สถานศึกษา

(2) อังกฤษ มีระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย โดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขภายใต้รัฐธรรมนูญ โดยที่ประเทศอังกฤษมีขนาดเล็กีระบบการบริหารและการจัดการศึกษาประกอบด้วยกระทรวงศึกษาธิการ (Department for Education and Employment = DfEE) ซึ่งรับผิดชอบการจัดการศึกษาในระดับประเทศ มีการกระจายอำนาจการบริหารลงสู่ระดับท้องถิ่นให้แก่องค์การบริหารการศึกษาท้องถิ่น (Local Education Authorities = LEA) ทั้งในด้านการบริหารทั่วไป การบริหารวิชาการ และการบริหารงบประมาณ โดยที่ทุกองค์การมีแนวทางและกระบวนการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน และมีลักษณะใกล้เคียงกับเขตพื้นที่การศึกษาของสหรัฐอเมริกา

(3) ฝรั่งเศส เป็นประเทศที่มีการกระจายอำนาจการศึกษาไปสู่ท้องถิ่นตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ. 1982-1983 เมื่อมีการประกาศใช้กฎหมายกระจายอำนาจการบริหารการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ ให้แก่เขตการศึกษา (academic) โดยมีผู้บริหารเขตการศึกษาเรียกว่า Recteur ในแต่ละเขตการศึกษาแบ่งเป็นจังหวัด (department) ซึ่งประกอบด้วยเขตชุมชน (commune) ทำหน้าที่รับผิดชอบการจัดการศึกษาในระดับท้องถิ่น

(4) สิงคโปร์ เป็นประเทศเล็กๆ อีกประเทศหนึ่งที่มีการกระจายอำนาจการบริหารจากกระทรวงศึกษาธิการลงสู่ระดับท้องถิ่นมีการจัดตั้งสภาโรงเรียน (school council) เป็นหน่วยงานประสานระหว่างกระทรวงศึกษาธิการและโรงเรียน มีภารกิจหลักในการรับนโยบายระดับกระทรวงนำไปปฏิบัติในระดับโรงเรียน และนำผลการประเมินการปฏิบัติงานจากระดับโรงเรียนรายงานต่อกระทรวง

(5) ญี่ปุ่น เป็นประเทศที่ให้เสรีภาพในการปกครองตนเองแก่องค์กรปกครองท้องถิ่นสูงมาก เมื่อมีการประกาศใช้กฎหมาย The Local Autonomy Law ปี ค.ศ. 1947 การกระจายอำนาจการปกครองครั้งนี้ได้รับอิทธิพลจากระบบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของอเมริกา องค์การปกครองท้องถิ่นแบ่งเป็นเทศบาลนคร (city) เทศบาลเมือง (town) เทศบาลตำบล (villages) จังหวัด (prefectures) และเขตการปกครอง (ward) ลักษณะการปกครองมีการควบคุมจากส่วนกลางโดยอาศัยกระบวนการตรวจสอบ (inspection) โดยคณะกรรมการตรวจสอบภายใน (Board of Audit = BOA) และมีการสนับสนุนทางการเงินจากส่วนกลาง ระบบการบริหารการศึกษามีกระทรวงการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรม (ministry of Education, Science and Culture) ซึ่งกระจายอำนาจการบริหารด้านการศึกษา ให้แก่คณะกรรมการการศึกษาท้องถิ่น (Local Board

of Education) รับผิดชอบดูแลการจัดการศึกษาของท้องถิ่นทั้งด้านการบริหารทั่วไป และการเงินงบประมาณ

(6) เกาหลีใต้ มีการประกาศใช้กฎหมายความเป็นอิสระของการศึกษาท้องถิ่นเมื่อปี ค.ศ. 1991 กระจายอำนาจการบริหารการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ ให้แก่สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาระดับมหานคร ระดับจังหวัด และระดับเมือง รับผิดชอบดูแล ให้ข้อเสนอแนะ และ นิเทศการบริหารโรงเรียนในสังกัด มีศึกษาธิการเขต (superintendent) ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าคณะกรรมการบริหาร (chief executive) และมีคณะกรรมการการศึกษา (Board of Education) ทำหน้าที่บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

จากประวัติความเป็นมาดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าลักษณะการกระจายอำนาจการบริหารการศึกษาจากส่วนกลาง ให้แก่เขตพื้นที่การศึกษาในระดับท้องถิ่น มีรูปแบบคล้ายคลึงกัน แต่มีการเรียกชื่อองค์กรแตกต่างกัน และมีจำนวนระดับขององค์กรท้องถิ่นแตกต่างกัน

1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเขตพื้นที่การศึกษา

เนื่องจากเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานซึ่งเกิดขึ้นใหม่ตามพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงยังไม่มีผู้ศึกษาค้นคว้าไว้มากนัก การนำเสนอสาระในตอนนี้จะนำเสนอ ตัวอย่างงานวิจัย 4 เรื่อง ที่ได้มีผู้ศึกษาไว้ ได้แก่ สมเกียรติ พันธธรรม (2543) ได้ทำการวิจัยเพื่อ ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมเขต พื้นที่การศึกษา งานวิจัยมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ และใช้ วิธีสนทนากลุ่ม (Focus Group) มาวิพากษ์วิจารณ์หาข้อสรุปของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ อำนวยการเขตพื้นที่ และให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบผลสรุปการวิจัย ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขตพื้นที่ มี 3 ด้าน คือ 1. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ 2. คุณลักษณะด้านความเป็นผู้นำ และ 3. คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ

ส่วนสำนักงานปฏิรูปการศึกษา โดยนงลักษณ์ วิรัชชัย (2545) ได้ วิจัยเพื่อการพัฒนาตัว บังชี้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริหารและการจัดการเขตพื้นที่การศึกษา โดยเป็นรายงานวิจัย เอกสารที่จัดทำขึ้นจากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งของไทยและต่างประเทศ โดยการพัฒนาตัวบ่งชี้จากบทบาทหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษา อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ การศึกษาเขตและผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ ประกอบเข้ากับหลักการสร้างตัวบ่งชี้และ แนวทางการประเมินเขตพื้นที่การศึกษา ผลการวิจัยที่ได้คือชุดของตัวบ่งชี้ตามขั้นตอนการพัฒนาตัว บ่งชี้ในเบื้องต้น ที่สามารถนำไปดำเนินการต่อไปในการตรวจสอบความตรงของชุดตัวบ่งชี้ และ การนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินคุณภาพการบริหารและการจัดการของเขตพื้นที่การศึกษา ต่อไป โดยประกอบด้วยชุดตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมรวม 10 มาตรฐาน 45 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ประเด็นการประเมินด้านการเรียนของนักเรียนทั้งในระดับ โรงเรียนและเขตพื้นที่การศึกษา 4

ประเด็นย่อย ด้านการปฏิบัติงานของครูทั้งในระดับโรงเรียนและระดับเขตพื้นที่การศึกษา 4 ประเด็นย่อย ด้านการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน 5 ประเด็นย่อย ด้านการปฏิบัติงานของผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษา 7 มาตรฐาน 32 ตัวบ่งชี้ ในด้านการบริหารทั่วไป การบริหารวิชาการ การบริหารธุรการการเงินและพัสดุ การบริหารเทคโนโลยี ผลการดำเนินงานและผลกระทบการดำเนินงาน โดยผู้วิจัยเสนอว่าตัวบ่งชี้ที่พัฒนาได้นี้ เป็นตัวบ่งชี้สำหรับช่วยการดำเนินงานของเขตพื้นที่ในระยะ 5 ปีแรกเท่านั้น หลังจากการดำเนินงานในเขตพื้นที่ที่มีอำนาจสมบูรณ์มากขึ้นต้องมีการปรับปรุงตัวบ่งชี้ใหม่

นางเยาว์ อุทุมพร (2547) ได้วิจัยเพื่อการพัฒนากระบวนการประเมินสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ โดยมีกระบวนการพัฒนาระบบ ทดลองใช้ระบบและประเมินคุณภาพของระบบ โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษา นักวิชาการในเขตพื้นที่ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้บริหารสถานศึกษา ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ สอบถาม บันทึกข้อมูล และวิเคราะห์เอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติบรรยาย ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิเคราะห์ได้ระบบส่งเสริมการประเมินสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม โดยมีองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ คือ วัตถุประสงค์ หลักการ และกลไก โดยระบบแบ่งออกเป็น ปัจจัยนำเข้า/ ระบบเตรียมการ กระบวนการ/ ระบบการตรวจสอบ ผลผลิต/ ระบบรายงานผล และระบบสนับสนุนและพัฒนา จากผลการทดลองใช้ระบบ พบว่า มีประโยชน์ มีความเป็นไปได้ มีความเหมาะสมและถูกต้อง โดยผู้ใช้ระบบและผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในระบบ

วัฒนา สุขศิริ (2549) ได้วิจัยเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่เหมาะสมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและผู้อำนวยการสถานศึกษา โดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถิติบรรยาย และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิเคราะห์ได้องค์ประกอบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 4 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านการบริหารวิชาการ องค์ประกอบด้านการบริหารงบประมาณ องค์ประกอบด้านการบริหารงานบุคคล และองค์ประกอบด้านการบริหารทั่วไป โดยองค์ประกอบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีความตรงข้ามกลุ่มของค่าพารามิเตอร์ในเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ และเมทริกซ์ความแปรปรวนความแปรปรวนร่วมไปยังกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นที่มาจากกลุ่มประชากรเดียวกัน

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับตัวบ่งชี้การดำเนินงานทางการศึกษา

ในการศึกษาประสิทธิภาพผลการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กร จำเป็นต้องมีเครื่องมือสำหรับชี้วัด เพื่อใช้บ่งบอกถึงมาตรฐานคุณภาพของการดำเนินงานขององค์กรนั้นๆ ซึ่งผู้ดำเนินงานจะต้องมีความรู้และความเข้าใจ เพื่อสามารถพัฒนาตัวบ่งชี้ เพื่อนำไปใช้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์นั่นเอง สำหรับการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ในการดำเนินงานทางการศึกษา จะกล่าวถึงความหมาย ประเภท วิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้และประโยชน์ของการใช้ตัวบ่งชี้ต่างๆ รวมถึงตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้พอสังเขปดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายและประเภทของตัวบ่งชี้ มีผู้ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ (Indicators) ไว้ต่างๆ กันดังนี้

Davies (1979) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ ว่าหมายถึง ข้อความที่บ่งบอกหรือเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามการดำเนินงานหรือสถานะของระบบ

Johnstone (1981) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่บ่งบอกปริมาณเชิงสัมพัทธ์หรือสถานะของสิ่งที่มุ่งวัดในเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยไม่จำเป็นต้องบ่งบอกสถานะที่เจาะจงหรือชัดเจน แต่บ่งบอกหรือสะท้อนภาพสถานการณ์ที่เราสนใจเข้าไปตรวจสอบอย่างกว้าง หรือให้ภาพเชิงสรุปโดยทั่วไปซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต

Webster's Dictionary (1983) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ หมายถึง สิ่งชี้บ่งหรือชี้ให้เห็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ค่อนข้างแม่นยำไม่มากก็น้อย (Something which points out or points to with more or less exactness)

Oxford Dictionary (1989) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ หมายถึง สิ่งชี้บ่งหรือบอกทิศทางไปที่สิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Indicators as that which points out or directs attention to something)

Bauer (อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2530) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ หมายถึง สถิติ กลุ่มสถิติ และข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ซึ่งทำให้เราประเมินได้ว่าเราทำงานถึงไหนและจะดำเนินงานต่อไปอย่างไรต่อไป เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ และเพื่อประเมินผลโครงการและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2530) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ หมายถึง สิ่ง que แสดงสถานะหรือชี้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปโดยอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งตัวบ่งชี้สามารถวินิจฉัย และช่วยชี้บทบาทหน้าที่ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานขององค์กรประกอบต่างๆ ของการจัดการศึกษาในช่วงเวลาและระดับที่ต้องการวัดหรือตรวจสอบ

อาร์ง จันทวานิช (2535) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่ช่วยในการวินิจฉัยและชี้สถานะตลอดจนปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานทางการศึกษาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2541) ให้ความหมายตัวบ่งชี้ว่าหมายถึงองค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณของสภาพการศึกษา ปัจจัยการดำเนินงานหรือผลผลิตจากระบบการศึกษา ณ จุดเวลาหรือช่วงเวลาหนึ่งๆ ให้สารสนเทศเป็นองค์รวมอย่างกว้างๆ แต่มีความแม่นยำไม่มากนักน้อย และชัดเจนเพียงพอที่จะใช้ในการเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือใช้ในการประเมินหรือบอกความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการศึกษาได้

ศิริชัย กาญจนวาที (2545) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งใช้บ่งบอกสถานภาพ หรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงาน หรือผลการดำเนินงาน

ดังนั้นจากการให้ความหมายของตัวบ่งชี้ดังกล่าวข้างต้น สรุปความหมายของตัวบ่งชี้ได้ว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวแปรประกอบหรือองค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณของระบบการดำเนินงานส่วนใดส่วนหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นสารสนเทศที่บ่งบอกสถานะหรือสภาพการณ์ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่เราสนใจ ซึ่งการนำตัวแปรหรือข้อเท็จจริงต่างๆ มาสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดคุณค่าจะสะท้อนให้เห็นสภาพการณ์ที่ต้องการศึกษาโดยรวม

ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ มี 5 ประการ ดังนี้ (Johnstone, 1981)

1. ตัวบ่งชี้สามารถให้สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่ง หรือสภาพที่ศึกษาอย่างกว้างๆ ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้ในด้านสังคมศาสตร์ให้สารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำไม่มากนักน้อยแต่ไม่จำเป็นต้องถูกต้องแม่นยำอย่างแน่นอน

2. ตัวบ่งชี้มีลักษณะที่แตกต่างไปจากตัวแปร เนื่องจากตัวบ่งชี้เกิดจากการรวมตัวแปรหลายๆ ตัวที่มีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกันเพื่อให้เห็นภาพรวมของสิ่ง หรือสภาพที่ต้องการศึกษา แต่ตัวแปรจะให้สารสนเทศของสิ่งหรือสภาพที่ต้องการศึกษาเพียงด้านเดียวเพราะว่ามีลักษณะที่เฉพาะเจาะจง เช่น อัตราส่วนของครูต่อนักเรียน

3. ตัวบ่งชี้จะต้องกำหนดเป็นปริมาณ ตัวบ่งชี้ต้องแสดงสภาพที่ศึกษาเป็นค่าตัวเลข หรือปริมาณเท่านั้น ในการแปลความหมายค่าของตัวบ่งชี้จะต้องนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นในการสร้างตัวบ่งชี้จะต้องมีการกำหนดความหมายและเกณฑ์ของตัวบ่งชี้อย่างชัดเจน

4. ตัวบ่งชี้จะเป็นค่าชั่วคราว จะมีค่า ณ จุดเวลา หรือช่วงเวลานั้นๆ เมื่อเวลาเปลี่ยนไปค่าตัวบ่งชี้ก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้

5. ตัวบ่งชี้เป็นหน่วยพื้นฐานในการพัฒนาทฤษฎี

คุณสมบัติของตัวบ่งชี้ที่ดี สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2539 ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของตัวบ่งชี้ที่ดีไว้คือ

1. ความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง ความไม่ลำเอียงของตัวบ่งชี้ ยกตัวอย่างเช่น ตัวบ่งชี้ผลิตภาพของแรงงาน (labor productivity) ซึ่งวัดด้วยอัตราส่วนระหว่างรายได้ต่อค่าใช้จ่ายแรงงาน เมื่อนำตัวบ่งชี้ไปใช้ในหน่วยงาน ประเภทผลิตและประเภทบริการ จะทำให้ขาดความเป็นกลาง เพราะการปฏิบัติงานประเภทบริการนั้นต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก ส่วนการปฏิบัติงานประเภทการผลิตใช้เครื่องจักรกลมากกว่าแรงงาน

2. ความเป็นวัตถุวิสัย (Objectivity) หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับค่าของตัวบ่งชี้มิได้เกิดจากการคิดเอาเองของผู้วิจัย แต่ขึ้นอยู่กับสถานะที่เป็นอยู่หรือเป็นรูปธรรม

3. มีความไวต่อความแตกต่าง (Sensitivity) หมายถึง ความสามารถของตัวบ่งชี้ที่จะวัดความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง

4. ค่าของมาตรวัด หรือตัวบ่งชี้ที่ได้ควรมีความหมาย หรือตีความได้อย่างสะดวก (Meaningfulness & Interpretability) กล่าวคือ ค่าของมาตรวัดควรมีจุดสูงสุดและต่ำสุดที่ง่ายต่อความเข้าใจ เช่น มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 10 หรือระหว่าง 0 ถึง 100 ค่าของตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวัด หากอยู่ที่ 60 จะตีความได้ว่าสูงกว่าค่าเฉลี่ย (50) เพียงเล็กน้อย แต่หากค่าของมาตรวัดและตัวบ่งชี้ไม่มีค่าสูงสุด (หรือต่ำสุด) ที่แน่นอน เช่น วัดออกมาแล้วได้ 50 หรือ 120 ก็ไม่ทราบว่าเป็น 50 หรือ 120 นั้น จะตีความได้อย่างไร

5. ความถูกต้องในเนื้อหาของตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้ (Content Validity) ในการศึกษาหรือพัฒนาตัวบ่งชี้ จะต้องศึกษาให้แน่ชัดว่าเนื้อหาในเรื่องที่ศึกษานั้นๆ คืออะไร ตัวบ่งชี้ที่ดีต้องมีความถูกต้องในเนื้อหาที่ต้องการวัด

6. ความถูกต้องในการพัฒนาตัวบ่งชี้ (Development Validity) การพัฒนาตัวบ่งชี้ คือ การนำเอาตัวแปรหลายๆ ตัวมารวมกัน ไม่ว่าจะนำมาบวกกันหรือคูณกัน ความถูกต้องในการพัฒนาจึงขึ้นอยู่กับความสามารถพิสูจน์ได้ในเชิงทฤษฎีสอดคล้องกับเชิงประจักษ์ตามที่ปรากฏ

นอกจากนี้ สิริชัย กาญจนวาสิ (2544) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติที่สำคัญของตัวบ่งชี้ ได้แก่

1. ความตรง (validity) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องบ่งชี้ได้ตามคุณลักษณะที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้

1.1 มีความตรงประเด็น (relevant) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้ตรงประเด็น มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณลักษณะที่มุ่งวัด เช่น GPA ใช้เป็นตัวบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยทั่วไป

1.2 มีความเป็นตัวแทน (representative) ตัวบ่งชี้จะต้องมีความเป็นตัวแทนคุณลักษณะที่มุ่งวัดหรือมีมุมมองที่ครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญของคุณลักษณะที่มุ่งวัดอย่างครบถ้วน เช่น อุณหภูมิร่างกายเป็นตัวบ่งชี้สภาวะการมีไข้ของผู้ป่วย

2. ความเที่ยง (reliability) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องบ่งชี้คุณลักษณะที่มุ่งวัดได้อย่างน่าเชื่อถือ คงเส้นคงวา หรือบ่งชี้ได้คงที่เมื่อทำการวัดซ้ำในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้

2.1 มีความเป็นปรนัย (objectivity) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้อย่างเป็นปรนัยโดยการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าของตัวบ่งชี้ ควรขึ้นอยู่กับสภาวะที่เป็นอยู่หรือคุณสมบัติของสิ่งนั้นมากกว่าที่จะขึ้นอยู่กับความรู้สึกตามอัตวิสัย

2.2 มีความคลาดเคลื่อนต่ำ (minimum Error) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้อย่างมีความคลาดเคลื่อนต่ำ ค่าที่ได้จะต้องมาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

3. ความเป็นกลาง (neutrality) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องบ่งชี้ด้วยความเป็นกลาง ปราศจากความลำเอียง (bias) ไม่น้อมเอียงเข้าหาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่ชี้นำโดยการเน้นการบ่งชี้เฉพาะลักษณะความสำเร็จหรือความล้มเหลวหรือความไม่ยุติธรรม

4. ความไว (sensitivity) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องมีความไวต่อคุณลักษณะที่มุ่งวัด สามารถแสดงความผันแปรหรือความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจน โดยตัวบ่งชี้จะต้องมีมาตรและหน่วยวัดที่มีความละเอียดเพียงพอ

5. สะดวกในการนำไปใช้ (practicality) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องสะดวกในการนำไปใช้ ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้

5.1 เก็บข้อมูลง่าย (availability) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องสามารถนำไปใช้วัดหรือเก็บข้อมูลได้สะดวก สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตรวจ นับ วัด หรือสังเกตได้ง่าย

5.2 แปลความหมายง่าย (interpretability) ตัวบ่งชี้ที่ดีควรให้ค่าการวัดที่มีจุดสูงสุดและต่ำสุด เข้าใจง่ายและสามารถสร้างเกณฑ์ตัดสินคุณภาพได้ง่าย

จากการศึกษาลักษณะของตัวบ่งชี้ที่ดี จะเห็นได้ว่าการจะพัฒนาตัวบ่งชี้ให้เป็นเครื่องมือที่มีลักษณะของความเป็นกลาง มีความไวในการจัดสภาวะหรือผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กรหรือสถาบัน ขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้ต้องมีความถูกต้องของเนื้อหาที่ต้องการวัด สามารถพิสูจน์ได้ทั้งข้อมูลเชิงประจักษ์และเชิงทฤษฎี

ประเภทของตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้มีหลายประเภท ขึ้นอยู่กับวิธีและเกณฑ์ที่จะใช้ในการแบ่งบางเกณฑ์ อาศัยวิธีการนำไปใช้ บางเกณฑ์อาศัยแนวคิดของวิธีการสร้างตัวบ่งชี้ ฯลฯ ซึ่งการแบ่งประเภทของตัวบ่งชี้ตามแนวของนักวางแผนและนักกำหนดตัวบ่งชี้แล้วจะคำนึงถึงที่มาและประโยชน์ในการใช้สอยเป็นสำคัญ โดยอาจแบ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่เป็นดัชนีแสดงลักษณะเฉพาะเรื่อง

(Single Index) ดัชนีเฉพาะกลุ่ม (Compound Index) และดัชนีรวม (Composite Index) แต่ถ้ากำหนดโดยอาศัยทัศนเชิงระบบด้วยการมองตามระบบการศึกษาแล้วจะกำหนดตัวบ่งชี้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ คือ ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Indicators) ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ (Process Indicators) และตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต (Products or Output Indicators) (Johnstone, 1981)

นอกจากนี้ Johnstone ได้แบ่งประเภทของตัวบ่งชี้ทางการศึกษา โดยพิจารณาถึง ตัวแปรที่นำมาใช้ในการสร้างเป็นตัวบ่งชี้ออกเป็น 3 ประเภท ประเภทแรก คือ ตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวแทน (Representative Indicators) ซึ่งใช้มากในงานวิจัย งานบริหาร และงานวางแผน ช่วยชี้หรือสะท้อนให้เห็นแง่มุมของระบบการศึกษา เป็นตัวบ่งชี้ที่วัดได้จากตัวแปรตัวเดียว ตัวอย่างของตัวบ่งชี้ เช่น อัตราส่วนนักเรียนต่อประชากรในระบบการศึกษา, อัตราการเรียนต่อของนักเรียนในระดับต่างๆ เป็นต้น ประเภทที่สอง ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Disaggregative Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่นำตัวแปรมาแยกย่อยให้เป็นส่วนละเอียดคลึงลงไปเฉพาะ เพื่อใช้ตัวแปรตัวใดตัวหนึ่งอธิบายเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จึงไม่เหมาะที่จะนำมาใช้อธิบายลักษณะของระบบการศึกษาโดยรวมได้ ตัวอย่างของตัวบ่งชี้ เช่น อัตราการเรียนต่อระดับปริญญาตรีของเพศหญิงที่มีรายได้สูงต่ำต่างกัน เป็นต้น และประเภทสุดท้าย คือ ตัวบ่งชี้อรวมหรือตัวบ่งชี้ผสม (Composite Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากการรวมตัวแปรเดี่ยวหลายๆ ตัวด้วยวิธีการทางคณิตศาสตร์ และมีการถ่วงน้ำหนักของตัวแปรแต่ละตัวคำนวณค่าตัวบ่งชี้อรวมออกมา เพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้บอกสถานะหรือภาพรวมของระบบทางการศึกษา ซึ่งตัวบ่งชี้ประเภทนี้จะช่วยอธิบายสภาพการณ์ของการศึกษาได้ดีกว่าสองประเภทข้างต้นที่ใช้ตัวแปรเดี่ยวหรือตัวแปรเฉพาะ ตัวอย่างของตัวบ่งชี้ เช่น GPA ของนักศึกษา (รวมเกรดทุกวิชา) คุณภาพหรือความเป็นเลิศทางวิชาการ เป็นต้น

การจำแนกตัวบ่งชี้ตามลักษณะอื่นๆ (Johnstone, 1981: นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2541) ได้แก่ จำแนกตามการแปลความหมายของตัวบ่งชี้ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ คือ (1) ตัวบ่งชี้อิงกลุ่ม (norm-referenced indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลความหมายโดยการเปรียบเทียบกับระบบการศึกษาอื่นๆ หรือมาตรฐานที่กำหนดในช่วงเวลาเดียวกัน (2) ตัวบ่งชี้อิงตน (Self-referenced indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลความหมายโดยการเปรียบเทียบกับสภาพเดิม ในช่วงเวลาต่างกัน และ (3) ตัวบ่งชี้อิงเกณฑ์ (criterion-referenced indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลความหมายโดยการเปรียบเทียบกับระบบในอุดมคติ หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ถ้าหากจำแนกตามลักษณะ/ สเกลการวัด จะได้เป็น 2 ลักษณะคือ (1) ตัวบ่งชี้ที่วัดเป็นค่าสัมบูรณ์ (absolute indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ค่าของตัวบ่งชี้มีความสมบูรณ์ในตัวเอง ไม่มีการนำค่าไปเปรียบเทียบหรือสัมพันธ์กับค่าอื่นๆ เช่น จำนวนนักเรียน จำนวนครู และ (2) ตัวบ่งชี้ที่วัดเป็นค่าสัมพัทธ์ (relative indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ค่าของตัวบ่งชี้จะต้องนำไปเปรียบเทียบหรือ

สัมพันธ์กับค่าอื่นๆ เช่น ร้อยละของจำนวนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 อัตราการเจริญเติบโต เป็นต้น

การจำแนกตามช่วงเวลา แบ่งออกเป็น ตัวบ่งชี้สต็อก (stock indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงค่าเป็นปริมาณที่แน่นอนในจุดเวลานั้นๆ และตัวบ่งชี้การเคลื่อนไหว (flow indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงค่าเป็นปริมาณสัมพันธ์กับอัตราการเปลี่ยนแปลงตามเวลา

การจำแนกตามคุณสมบัติทางสถิติของตัวแปร แบ่งเป็น 3 ชนิด คือ (1) ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการแจกแจง (distributive indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่เป็นค่าสถิติบอกลักษณะการกระจายของข้อมูล เช่น สัมประสิทธิ์การกระจาย เป็นต้น และ (2) ตัวบ่งชี้ไม่เกี่ยวกับการแจกแจง (non-distributive indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่เป็นค่าสถิติบอกลักษณะค่ากลางของข้อมูล เช่น ค่าเฉลี่ย มัชยฐาน และการจำแนกตามระดับการวัดของตัวแปร จะแยกได้ตามระดับของการวัด 4 ระดับ คือ (1) ตัวบ่งชี้นามบัญญัติ (nominal indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ได้จากการสร้างตัวแปรในระดับนามบัญญัติ (2) ตัวบ่งชี้เรียงอันดับ (ordinal indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ได้จากการสร้างตัวแปรในระดับเรียงอันดับ (3) ตัวบ่งชี้ช่วง (interval indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ได้จากการสร้างตัวแปรในระดับช่วง และ (4) ตัวบ่งชี้อัตราส่วน (ratio indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ได้จากการสร้างตัวแปรในระดับอัตราส่วน

จากรายงานจาร์เรท (The Jarratt Report) (Hanney, 1991) แบ่งตัวบ่งชี้ได้ 3 ประเภท คือ (1) ตัวบ่งชี้ภายใน (Internal Indicators) ตัวบ่งชี้ที่ตัวแปรมีลักษณะทั่วไปด้านปัจจัยที่จะมีใช้ในองค์กรหรือสถาบัน เช่น ความสนใจในรายวิชาต่างๆ ในระดับมัธยมศึกษา จำนวนเงินที่ใช้จ่ายในการทำวิจัยของสถาบัน คุณภาพการสอนของครู เป็นต้น (2) ตัวบ่งชี้ภายนอก (External Indicators) ตัวบ่งชี้ที่เป็นผลสะท้อนการประเมินสถาบันหรือหน่วยงานจากองค์กรภายนอก เช่น ทางการตลาด ได้แก่ การมีงานทำของผู้ที่จบระดับปริญญาตรี หรือการเป็นที่ยอมรับของผู้จบระดับปริญญาตรีของสาธารณชน (3) ตัวบ่งชี้ระบบปฏิบัติการ (Operating Indicators) ตัวบ่งชี้ที่ประกอบด้วยอัตราส่วนผลิตภัณฑ์ (Productivity) เช่น ราคาสิ่งของหนึ่งหน่วย เป็นต้น

นอกจากนี้คูนิ (Cuenin, 1986) แบ่งตัวบ่งชี้ออกเป็น 3 ชนิด Borden และ Banta (1994) ได้แก่ (1) ตัวบ่งชี้ที่ง่าย (Simple Indicators) ตัวบ่งชี้จะแสดงในรูปของตัวเลขใดๆ และมีจุดมุ่งหมายที่ตรงไม่ลำเอียงในการอธิบายในสถานการณ์หรือขบวนการ เช่น จำนวนนักศึกษาทั้งหมดที่ลงทะเบียน ค่าใช้จ่ายทั่วไปของนักศึกษา บางครั้งอาจเรียกว่าค่าสถิติที่เกิดจากการจัดการ (Management Statistics) (2) ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน (Performance Indicators) ตัวบ่งชี้ที่แตกต่างจากตัวบ่งชี้ที่ง่าย คือ ตัวบ่งชี้การดำเนินงานมีการยึดถือจุดอ้างอิง (Point of Reference) เช่น เปอร์เซนต์ของผู้ลงทะเบียนตามเป้าหมาย ค่าใช้จ่ายของนักศึกษาที่เรียนในภาคปกติ (3) ตัวบ่งชี้ทั่วไป (General Indicators) ตัวบ่งชี้ลักษณะเป็นข้อความอ้างอิง โดยทั่วไป การสรุปข้อคิดเห็น การ

สำรวจข้อคิดเห็นหรือสถิติทั่วไป เช่น ลำดับชื่อเสียงของสถาบันการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้เรียนในระดับปริญญาตรีในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน (Performance Indicators = PIs)

จากแนวคิดและความพยายามในการพัฒนาตัวบ่งชี้การดำเนินงานให้ไปสู่เป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพตามที่หน่วยงานนั้นๆ ต้องการ สอดคล้องกับการปฏิบัติในการประกันคุณภาพของหน่วยงานนั้น ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพ โดยเน้นหลักการให้มีระบบการควบคุมคุณภาพและสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ขององค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานให้เป็นรูปธรรมขึ้น ด้วยเหตุนี้ ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน (Performance Indicators) จึงเป็นที่สนใจในการศึกษาครั้งนี้โดยจะศึกษาในด้านความหมายบทบาทและคุณสมบัติที่ดี ตลอดจนรูปแบบการนำไปใช้ประโยชน์

ความหมายของตัวบ่งชี้การดำเนินงาน ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน (Performance Indicators) มีความหมายแตกต่างกันออกไปตามความคิดเห็นของบุคคลต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ Klein and Carter (1988) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้การดำเนินงานเปรียบเสมือนเป็นบารอมิเตอร์หรือเข็มทิศที่บ่งบอกจำนวนทรัพยากรที่มีอยู่ และเปรียบได้กับเครื่องเปิดกระป๋อง (tin openers) ที่ไขเหตุการณ์ที่ต้องการสำรวจออกมา Spee and Bormans (1992) กล่าวว่าตัวบ่งชี้การดำเนินงานเป็นค่าสถิติที่บรรยายข้อมูลเชิงประจักษ์ Dochy, Segers and Wijnen (1990) กล่าวว่าตัวบ่งชี้การดำเนินงานเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ชี้ให้เห็นกระบวนการดำเนินงานด้านต่างๆ ตามภารกิจและจุดมุ่งหมายของสถาบัน Dochy, Segers and Wijnen (1990) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้การดำเนินงานสามารถวัดแนวโน้มของการดำเนินงาน หรือระดับของการทำกิจกรรมของสถาบันได้ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2539) กล่าวว่าตัวบ่งชี้การดำเนินงานเป็นมาตรวัด (Measurement) ที่ใช้วัดอัตราหรือระดับของผลการปฏิบัติการของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานนั้นอาจเป็นตัวบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กรที่เป็นส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจหรือธุรกิจเอกชน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใด และมีวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานอย่างไรก็ตาม Taylor, Mayerson, Morreii and Park (1991) กล่าวว่าตัวบ่งชี้การดำเนินงานเป็นตัวชี้แนะสำหรับกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อไปสู่ทิศทางการดำเนินงานในอนาคตของสถาบัน

โดยสรุป ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน หมายถึง ข้อมูลเชิงประจักษ์หรือค่าทางสถิติที่เปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือวัดหรือตัวชี้บอกถึงกระบวนการดำเนินงานและผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ว่าเป็นไปตามภารกิจและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงไร เป็นการให้ข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อประสิทธิภาพในกระบวนการตัดสินใจ และการคาดการณ์เพื่อการวางแผนในอนาคต

บทบาทของตัวบ่งชี้การดำเนินงาน มีบทบาทที่สำคัญต่อการนำไปใช้งาน 5 ประการ ดังนี้
Spee, Bormans and McDaniel (1996) คือ

1. การติดตามภารกิจ (Monitoring) เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจภายในองค์กร
2. การประเมินผล (Evaluation) การดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด
3. การเป็นบทสนทนา (Dialogue) ที่ทรงคุณค่าในการติดต่อสื่อสารให้เป็นไปอย่างมีความหมาย แสดงให้เห็นถึงการดำเนินภารกิจขององค์กรที่เป็นอยู่
4. การเป็นเหตุผล (Rationalisation) ที่มีบทบาทต่อกระบวนการวางแผนขององค์กร
5. การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) ให้เป็นไปอย่างมีระบบ มีเหตุผล

จากบทบาทที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าตัวบ่งชี้การดำเนินงาน มีความแตกต่างจากตัวบ่งชี้ธรรมดาโดยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งความแตกต่างในคุณลักษณะต่อไปนี้

1. ความสามารถกำหนดจุดอ้างอิงที่ชัดเจน (Point of Reference) ซึ่งจุดอ้างอิงในที่นี้เปรียบเสมือนเป็นเกณฑ์ หรือบรรทัดฐานสำหรับการประเมินบริบท และตัดสินคุณค่าของการปฏิบัติการ (Borden and Bottrill, 1994) ซึ่ง Davies (1993) แบ่งแหล่งของจุดอ้างอิงสำหรับตัวบ่งชี้การดำเนินงานที่เป็นไปได้ไว้ 4 ประการ คือ (1) คู่แข่งเฉพาะกิจ (specific competitors) (2) ความคิดทางทฤษฎีหรือบรรทัดฐาน (theoretical ideal or norms) (3) เป้าหมายของรัฐ (stated goals) และ (4) การดำเนินงานในอดีตที่ผ่านมา (past performance)
2. มีลักษณะเชิงสัมพัทธ์ (Relativity) ตัวบ่งชี้การดำเนินงานไม่มีค่าที่แน่นอนตายตัวขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนแปลงของเวลาและบริบท เป็นสำคัญ (Borden and Bottrill, 1994)
3. ความสามารถในการย่อข้อมูล (Data Reduction) ตัวบ่งชี้การดำเนินงานถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการนำไปใช้ประโยชน์ ด้วยการลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล เป็นการจัดข้อมูลอย่างสรุป (Laurillard, 1980 ; Frackman, 1987 อ้างถึงใน Borden and Bottrill, 1994) ทำให้องค์กรสามารถนำไปใช้ติดตาม ทบทวน และตัดสินใจต่อการดำเนินงานขององค์กรได้
4. ความหลากหลายของระดับการวิเคราะห์ (Multi-Level of Analysis) ตัวบ่งชี้การดำเนินงานสามารถนำไปใช้ได้กับทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรระดับประเทศหรือในหน่วยงานย่อย

คุณสมบัติที่ดีของตัวบ่งชี้การดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้การดำเนินงานที่จะให้สารสนเทศที่ดีนั้น ควรมาจากเกณฑ์การคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม คือ ความเป็นกลางของตัวบ่งชี้ (Neutrality) การสะท้อนภาพที่สมดุล (Balanced perspectives) ความเป็นวัตถุวิสัยของตัวบ่งชี้ (Objectivity) ความไวต่อความแตกต่างของตัวบ่งชี้

(Sensitivity) ค่าของตัวบ่งชี้ที่ได้ควรมีความหมายหรือตีความได้อย่างสะดวก (Meaningfulness & Interpretability) ความถูกต้องในเนื้อหาของตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Content Validity) ความเหมาะสมทางเทคนิค และความถูกต้องในการสร้างตัวบ่งชี้ (Technical Adequacy and Construct Validity) ความมีมาตรฐานที่เหมาะสมในการเปรียบเทียบ (Appropriate Standard for Comparison) ความมีอำนาจต่อรองทางนโยบาย (Policy Leverage) ความสอดคล้องต่อการดำเนินการกิจขององค์กร (Relevance to institutional mission statements) และความสามารถในการแสดงข้อมูลช่วงเวลา (Time Series) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2539)

จากคุณสมบัติที่ดีของตัวบ่งชี้การดำเนินงานเหล่านี้ เราสามารถนำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการจัดการศึกษาได้ คือ

1. ใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการวางแผนของรัฐบาล และหน่วยงานงบประมาณ เพื่อจัดลำดับการจัดสรรงบประมาณ การขยายโอกาสทางการศึกษาและคุณภาพการศึกษา
2. ใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อนำมาแก้ปัญหาทางการศึกษา โดยเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบคุณภาพ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กรในด้านต่างๆ เพื่อการพิจารณาให้การสนับสนุนองค์กรนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง
3. ช่วยลดความซ้ำซ้อนในเรื่องต่างๆ ด้วยการนำมาสรุปเป็นเงื่อนไขที่มีความชัดเจน มีเกณฑ์หรือระดับการวัดที่แน่นอนที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์
4. ช่วยสะท้อนให้เห็นภาพของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบจากภายนอกทั้งในส่วนที่เป็นปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งประสิทธิภาพในการติดตามการจัดการศึกษาว่าสามารถดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ เหล่านี้ได้อย่างไร

รูปแบบการนำตัวบ่งชี้การดำเนินงานมาใช้ เริ่มจากวงการศึกษาระดับประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ได้มีการพัฒนาตัวบ่งชี้การดำเนินงาน มาตั้งแต่ต้นปี 1970 เนื่องจากการเผชิญกับปัญหาการถูกตัดทอนงบประมาณด้านการศึกษา เป็นเหตุให้ต้องมีการรัดเข็มขัดประหยัดค่าใช้จ่าย และต้องเพิ่มมาตรการตรวจสอบการทำงานของสถาบันการศึกษา เพื่อให้สามารถจัดสรรงบประมาณที่ถูกจำกัดลงให้แก่สถาบันต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าสูงสุด จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะเพิ่ม “ภาระรับผิดชอบ หรือ ความสามารถตรวจสอบได้ (accountability)” ของสถาบันการศึกษา ด้วยการผลักดันให้มีการพัฒนาตัวบ่งชี้การดำเนินงานอย่างจริงจัง จนเป็นที่แพร่หลายมาถึงปัจจุบัน (อมรวิรัช นาคทรพร, 2539) โดยพบว่า มี 3 รูปแบบใหญ่ ดังนี้

1. รูปแบบ input / Process / Output-Outcome Model เป็นรูปแบบที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการตรวจสอบการดำเนินงานทางการศึกษาโดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา แนวเหตุผลของรูปแบบ

นี้ คือ กระบวนการผลิต , ผลผลิตเบื้องต้นที่ถูกวัดเป็น “มูลค่าเพิ่ม (Value added)” โดยมีตัวบ่งชี้ อยู่ 3 ประเภท ที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ 1) จำนวน, คุณสมบัติและระดับความสามารถของนักศึกษาที่ เข้าศึกษา 2) ค่าใช้จ่ายต่อหัวนักศึกษา, ระดับการศึกษาและภูมิหลัง, รูปแบบของโครงสร้างการผลิต (เช่น การออกแบบหลักสูตร), โครงสร้างที่เป็นอยู่ของสถาบัน (เช่น ขนาดห้องเรียน จำนวน อาจารย์) และพฤติกรรมนักศึกษา (เช่น การคงอยู่, สาขาวิชาเลือก ฯลฯ) และ 3) จำนวน, คุณลักษณะและระดับความสามารถของนักศึกษา (ความแตกต่างและคุณค่าของนักศึกษาที่รับเข้ามา) Ewell and Jones (1994) โดยมีความแตกต่างระหว่าง input / Process / Output Indicators ดังนี้

* input Indicators เป็นตัวบ่งชี้เกี่ยวกับทรัพยากรและมักให้ค่าในเชิงปริมาณ (เช่น เงิน อาคาร/สถานที่ และอุปกรณ์ต่างๆ) รวมถึงบุคคลที่เข้ามาอยู่ในองค์กรนั้นด้วย

* Process Indicators เป็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากร หรือประโยชน์จากปัจจัย นำเข้าและการปฏิบัติการขององค์กร เป็นวิถีทางการบริการและต้องการวัดในเชิงคุณภาพ

* Output Indicators เป็นตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ขององค์กร เป็นผลที่เกิดขึ้นทันทีและ มักให้ค่าในเชิงปริมาณ ซึ่งต่างจาก Outcome ตรงที่มีขอบเขตที่ยาวและนานกว่า ให้ผลกระทบเชิง คุณภาพมากกว่าด้วย

2. รูปแบบ Quality Definition Model เป็นรูปแบบที่ Ewell and Jones (1994) ได้เสนอ ตัวบ่งชี้การดำเนินงานตามรูปแบบค่านิยมคุณภาพ ในลักษณะดังต่อไปนี้

2.1 ชื่อเสียง หรือการจัดอันดับองค์กร (transcendent) โดยให้ความสำคัญกับองค์กรที่ ได้รับความสำเร็จทางการศึกษาสูงสุด ตามนิยามนี้ กล่าวถึง คุณภาพที่เน้นทรัพยากรมากกว่าการ ดำเนินงาน

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง Input และ Output (cost / benefit quality) ตัวบ่งชี้ตาม นิยามนี้ต้องการเปรียบเทียบผลของการนำ Input เข้าสู่ระบบกับการออกนอกระบบในลักษณะของ Output โดยมุ่งที่จะให้ค่าของการวัดคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินการ

2.3 ความสอดคล้องกับมาตรฐานของรัฐ (process quality) ตัวบ่งชี้ตามนิยามนี้ เน้น คุณภาพของกระบวนการ เป็นตัวบ่งชี้ที่ต้องผ่านกระบวนการรับรองวิทยฐานะขององค์กร

2.4 คุณสมบัติของผู้สำเร็จการศึกษาที่วัดได้ (product quality) ตัวบ่งชี้ตามนิยามนี้ เป็นตัวบ่งชี้ที่มุ่งวัดสมรรถภาพทางการศึกษาโดยทั่วไป

2.5 ความพอใจของนายจ้าง (user – based quality) เป็นการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อประเมิน คุณภาพโดยดูจากความพึงพอใจของผู้บริโภคผลผลิตทางการศึกษา เป็นสำคัญ

3. รูปแบบ Comprehensive Indicator System Model

ตัวบ่งชี้จากรูปแบบนี้จัดทำเพื่อติดตามการดำเนินงานทางการศึกษา เน้นการให้ได้มาซึ่ง ข้อมูลที่เป็นสารสนเทศสำคัญๆ ตามความต้องการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญกับ

ข้อมูลที่มีคุณภาพสูง สามารถวิเคราะห์ประเด็น และนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจหรือจัดทำนโยบายได้ ทั้งให้ความสำคัญกับคุณค่าและเป้าหมายของระบบการศึกษาของชาติเป็นหลัก และมุ่งเน้นตัวบ่งชี้ที่ให้สารสนเทศเพื่อการเปรียบเทียบระหว่างองค์กรได้

จากรูปแบบของการประยุกต์ใช้ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน ในการจัดการศึกษาดังกล่าวมาแล้ว จะพบว่าในวงการศึกษานโยบายของไทยนิยมใช้รูปแบบ input / Process / Output Model เนื่องจากสอดคล้องกับบริบทของการจัดการศึกษาของไทย เพราะเป็นรูปแบบที่สำคัญต่อการดำเนินงานในระยะแรก และมีระบบการดำเนินงานชัดเจนกว่ารูปแบบอื่นๆ เพราะระบบนี้จะพิจารณาว่าปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และปัจจัยผลผลิต (Output) คืออะไร เช่น ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากรคน ทรัพยากรเงิน สภาพแวดล้อม ปัจจัยเกื้อหนุน เป็นต้น กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการวิจัย กระบวนการให้บริการทางวิชาการ เป็นต้น ปัจจัยผลผลิต ได้แก่ ปริมาณและคุณภาพของผู้จบการศึกษา ศรัทธาของประชาชน เป็นต้น (อุทุมพร จามรมาน, 2541)

2.2 การพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษา

การพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษาเพื่อใช้ในระบบสารสนเทศจะต้องใช้หลักเหตุผลเพื่อกำหนดค่านิยมของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นว่ามีความหมายอย่างไร มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงปรากฏการณ์เรื่องใด โดยทั่วไปวิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้นี้มีอยู่ 2 วิธี (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2545) คือ

1. เป็นการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับสถานะที่ต้องการแสดง โดยยึดหลักเหตุผลทางทฤษฎี แล้วดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของตัวแปรเหล่านั้นตามหลักเกณฑ์เพื่อสังเคราะห์ตัวแปรขึ้นเป็นตัวบ่งชี้
2. เป็นการสร้างตัวบ่งชี้โดยอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์ที่นำมาวิเคราะห์ แล้วจัดกลุ่มตัวแปรโดยใช้หลักเกณฑ์ทางสถิติเป็นพื้นฐานในการสร้างตัวบ่งชี้ทางการศึกษา

นอกจากนี้ นางลักษณ วิรัชชัย (2541) กล่าวถึง กระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้มีขั้นตอนคล้ายกับขั้นตอนในกระบวนการศึกษาตัวแปร แต่มีขั้นตอนเพิ่มมากขึ้นคือ การตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น โดยทั่วไปขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้มี 6 ขั้นตอน คือ กำหนดวัตถุประสงค์ นิยามตัวบ่งชี้ รวบรวมข้อมูล สร้างตัวบ่งชี้ ตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ และนำเสนอรายงานรายละเอียดแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

ขั้นตอนแรก การกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้ โดยผู้วิจัยต้องกำหนดล่วงหน้าว่าจะนำตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใด โดยทั่วไปการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อประโยชน์การวางแผน กำหนดนโยบาย กำกับ และประเมินระบบการศึกษารวมทั้งเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบการศึกษากับระบบอื่นๆ ในสังคม ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้

ประโยชน์ต่างกัน การกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่ชัดเจนย่อมจะส่งผลให้ได้ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพ เป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ขั้นตอนที่สอง การนิยามตัวบ่งชี้มีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้เพราะนิยามตัวบ่งชี้ที่กำหนดขึ้นนั้นจะเป็นตัวชี้แนะวิธีการที่จะใช้ในขั้นตอนต่อไปของกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ เนื่องจากตัวบ่งชี้ หมายถึง องค์ประกอบที่ประกอบด้วยตัวแปรย่อยๆ รวมกันเพื่อแสดงสารสนเทศของระบบ หรือ คุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการบ่งชี้ ดังนั้น ในขั้นตอนการนิยามตัวบ่งชี้นอกจากจะเป็นการนิยามในลักษณะเดียวกันกับนิยามตัวแปรในการวิจัยทั่วไปแล้ว นักวิจัยต้องกำหนดด้วยว่าตัวบ่งชี้ประกอบด้วยตัวแปรย่อยอะไร และจะรวมตัวแปรย่อยเป็นตัวบ่งชี้ได้อย่างไร การนิยามตัวบ่งชี้ แบ่งเป็นสองส่วนคือ

1. การกำหนดกรอบความคิดหรือการสร้างแนวคิด (Conceptualization) โดยการนิยามในส่วนนี้เป็นการให้ความหมายคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการบ่งชี้โดยการกำหนดรูปแบบหรือ โมเดลแนวคิด (Conceptual Model) ของสิ่งที่ต้องการบ่งชี้ก่อนว่ามีส่วนประกอบแยกย่อยเป็นกิมิติ (Dimension) และกำหนดว่าแต่ละมิติประกอบด้วยแนวคิดอะไรบ้าง

2. การพัฒนาตัวแปรส่วนประกอบหรือตัวแปรย่อย (Development of Component Measures) และการสร้างและการกำหนดมาตรา (Construction and Scaling) การนิยามในส่วนนี้เป็นการกำหนดนิยามปฏิบัติการตัวแปรย่อยตามโมเดลแนวคิด และการกำหนดวิธีการรวมตัวแปรย่อยเข้าเป็นตัวบ่งชี้ การกำหนดนิยามตัวบ่งชี้ประกอบด้วยกำหนดรายละเอียด 3 ประการ คือ

- 2.1 การกำหนดส่วนประกอบ (Components) หรือตัวแปรย่อย (Component Variables) ของตัวบ่งชี้ โดยนักวิจัยต้องอาศัยความรู้จากทฤษฎีและประสบการณ์ศึกษาตัวแปรย่อยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ (Relate) และตรง (Relevant) กับตัวบ่งชี้ แล้วตัดสินใจคัดเลือกตัวแปรย่อยเหล่านั้นว่าจะใช้ตัวแปรย่อยจำนวนเท่าใด ใช้ตัวแปรประเภทใดในการพัฒนาตัวบ่งชี้การศึกษา

- 2.2 การกำหนดวิธีการรวม (Combination Method) ตัวแปรย่อย นักวิจัยต้องศึกษาและตัดสินใจเลือกวิธีการรวมตัวแปรย่อยให้ได้ตัวบ่งชี้ซึ่งวิธีการรวมตัวแปรเข้าด้วยกันเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้โดยทั่วไปมักจะใช้กันอยู่ 2 วิธี คือ การรวมทางพีชคณิต และการรวมแบบทวิคูณ ซึ่งการรวมทั้ง 2 วิธีนี้ มีข้อตกลงเบื้องต้นและวัตถุประสงค์การใช้แตกต่างกัน กล่าวคือ การรวมทางพีชคณิตมีข้อตกลงเบื้องต้น คือ ความสำคัญของแต่ละตัวแปรสามารถทดแทนหรือชดเชยกันได้ และมักจะมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระบบตั้งแต่ 2 ระบบขึ้นไปว่าในเรื่องที่มุ่งศึกษานั้นมีความแตกต่างกันกี่หน่วย ส่วนการรวมแบบทวิคูณ มีข้อตกลงเบื้องต้นคือ การเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรหนึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของอีกตัวแปรหนึ่ง ไม่อาจทดแทนหรือชดเชยกันได้การรวมตัวแปรด้วยวิธีการนี้มักจะใช้เมื่อต้องการเปรียบเทียบระบบตั้งแต่ 2 ระบบขึ้นไป ว่าระบบหนึ่งมีค่าตัวบ่งชี้สูงกว่าอีกระบบหนึ่งอยู่ที่เท่า หรือคิดเป็นร้อยละเท่าไร

2.3 การกำหนดน้ำหนัก (Weight) การรวมตัวแปรย่อยเข้าเป็นตัวบ่งชี้ นักวิจัยต้องกำหนดน้ำหนักแทนความสำคัญของตัวแปรย่อยแต่ละตัว ในการพัฒนาตัวบ่งชี้วิธีการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อยทำได้ 2 วิธี คือ (1) กำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรให้เท่ากัน (Equal Weight) และ (2) กำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรให้ต่างกัน (Differential Weight) สำหรับการกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรให้ต่างกัมนั้น อาจใช้วิธีการพิจารณาตัดสินโดยผู้เชี่ยวชาญ (Expert Judgement) วิธีวัดความสำคัญของตัวแปร โดยพิจารณาจากเวลา (Time Taken) หรือค่าใช้จ่าย (Cost) ของการกระทำกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรนั้น หรือวิธีการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

ขั้นตอนที่สาม การรวบรวมข้อมูลในกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ คือ การดำเนินการวัดตัวแปรย่อย ได้แก่ การสร้างเครื่องมือสำหรับวัด การทดลองใช้ และการปรับปรุงเครื่องมือ ตลอดจนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การออกภาคสนามเพื่อใช้เครื่องมือเก็บข้อมูล

ขั้นตอนที่สี่ การสร้างตัวบ่งชี้ ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยสร้างสเกล (Scaling) ตัวบ่งชี้ โดยนำตัวแปรย่อยที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์รวมให้ได้เป็นตัวบ่งชี้ โดยใช้วิธีการรวมตัวแปรย่อยและการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อยตามที่ได้นิยามตัวบ่งชี้ไว้

ขั้นตอนที่ห้า ขั้นตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นมาครอบคลุมถึงการตรวจสอบคุณภาพของตัวแปรย่อยโดยตรวจสอบทั้งเรื่องความเที่ยง (Reliability) ความตรง (Validity) ความเป็นไปได้ (Feasibility) ความเป็นประโยชน์ (Utility) ความเหมาะสม (Appropriateness) และความเชื่อถือได้ (Credibility) ซึ่ง นงลักษณ์ วิรัชชัย (2541) ได้ให้ตัวอย่างตัวบ่งชี้ทางการศึกษาที่มีคุณภาพไว้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ทางการศึกษาที่มีคุณภาพซึ่งจะใช้เป็นสารสนเทศในการบริหารและการจัดการระบบการศึกษา ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ 4 ประการ ประการแรก ตัวบ่งชี้การศึกษาควรมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ สารสนเทศที่ได้จากตัวบ่งชี้การศึกษาต้องสามารถบอกถึงสถานะ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง หรือสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคตได้ทันเวลาให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ปัญหาได้ทันท่วงที ประการที่สอง ตัวบ่งชี้การศึกษาควรตรงกับความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายของการใช้งาน ตัวบ่งชี้การศึกษาที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายการศึกษา ไม่ควรจะมีลักษณะเป็นแบบเดียวกับตัวบ่งชี้การศึกษาที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการบรรยายสภาพระบบการศึกษา แต่อาจจะมีตัวบ่งชี้ย่อยบางตัวเหมือนกันได้ ประการที่สาม ตัวบ่งชี้การศึกษาควรมีคุณสมบัติตามคุณสมบัติของการวัด คือ มีความตรง ความเที่ยง ความเป็นปรนัย และใช้ปฏิบัติได้จริง คุณสมบัติข้อนี้มีความสำคัญมากในการสร้างหรือการพัฒนาตัวบ่งชี้ การศึกษา จึงต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้การศึกษาทุกครั้ง ประการ

สุดท้ายตัวบ่งชี้การศึกษาควมักเกณฑ์การวัด (Measurement Rules) ที่มีความเป็นกลาง มีความเป็นทั่วไป และให้สารสนเทศเชิงปริมาณที่ใช้เปรียบเทียบกันได้ไม่ว่าจะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างจังหวัด ระหว่างเขตในประเทศใดประเทศหนึ่ง หรือการเปรียบเทียบระหว่างประเทศ

ขั้นตอนที่หก การนำเสนอรายงาน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากเพราะเป็นการสื่อสารระหว่างนักวิจัยที่ผู้พัฒนากับผู้ใช้ตัวบ่งชี้ หลังจากที่ได้สร้างและตรวจสอบของตัวบ่งชี้แล้ว นักวิจัยต้องวิเคราะห์ข้อมูลให้ได้ค่าของตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับบริบท (Context) โดยอาจวิเคราะห์ตีความแยกตามระดับการศึกษา หรือแยกตามประเภทของบุคลากร หรืออาจวิเคราะห์ตีความในระดับมหภาคแล้วจึงรายงานค่าของตัวบ่งชี้ให้ผู้บริโภค/ผู้บริหาร/นักวิจัย/นักวางแผน ตลอดจนนักการศึกษาทั่วไปได้ทราบและใช้ประโยชน์จากตัวบ่งชี้การศึกษาได้อย่างถูกต้องต่อไป

การตัดสินใจใช้ขั้นตอนดังกล่าวมาแล้วของการพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษาย่อมมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการนำตัวบ่งชี้ไปใช้ ตัวบ่งชี้ทางการศึกษาที่พัฒนาขึ้นจะมีประโยชน์มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับพิจารณาโดยตรงอย่างรอบคอบในขั้นตอนการพัฒนา โดยจะต้องคำนึงถึงหลักการทางทฤษฎีควบคู่ไปกับประโยชน์ใช้สอยด้วย

2.3 ประโยชน์ของตัวบ่งชี้ ตามที่ Johnstone (1981) กล่าวไว้ว่า ตัวบ่งชี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ทางการศึกษาได้ 5 ด้าน คือ

1. ด้านการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ของการศึกษา ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบในการวางแผน คือ ขาดความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และนโยบาย ซึ่งมักจะระบุในลักษณะที่กว้างมากเกินไป การนำตัวบ่งชี้มาใช้ในข้อความกำหนดนโยบายจะช่วยให้ทราบสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผลตามนโยบายได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านการกำกับและประเมินระบบการศึกษา การใช้ตัวบ่งชี้ทางการศึกษาในการกำกับ และประเมินระบบการศึกษานั้น เป็นการติดตามผลการเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญมาก เพราะจะช่วยตรวจสอบว่าการเปลี่ยนแปลงของระบบการศึกษานั้นเป็นไปในทิศทางที่ต้องการหรือพึงประสงค์หรือไม่ มีจุดติดขัดข้อใด ด้านใดอันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการศึกษา ตัวบ่งชี้มีประโยชน์ต่อการพัฒนาการวิจัย โดยเฉพาะตัวบ่งชี้รวมสามารถใช้แทนลักษณะของระบบการศึกษาในงานวิจัย โดยนำไปใช้วิเคราะห์ เพื่อศึกษาวิจัยในแง่มุมต่างๆ ตามต้องการได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ดีกว่าการใช้ตัวแปรเดียว หรือตัวแปรย่อยแต่ละตัวซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์เท่านั้น

4. ด้านการจัดลำดับและ/หรือการจัดประเภทระบบการศึกษา ตัวบ่งชี้ช่วยทำให้การจัดแบ่งกลุ่มในระบบการศึกษามีความตรงและความเที่ยง ทำให้ประเทศมีระบบการศึกษาในกลุ่มเดียวกันสามารถใช้ข้อมูลอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเห็นกันได้ นอกจากนี้การจัดแบ่งกลุ่มยังช่วย

ชี้ให้เห็นถึงลักษณะที่เหมือน หรือแตกต่างกันในการศึกษา ใช้ในการเปรียบเทียบการศึกษาระหว่างจังหวัด ภายในประเทศ หรือระหว่างประเทศได้ ซึ่งดีกว่าการใช้ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง หรือใช้ตัวแปรแต่ละชนิดหลายๆ ตัว การสร้างตัวบ่งชี้รวมจะช่วยลดความผิดพลาดลงได้

5. ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา ตัวบ่งชี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประกันคุณภาพการศึกษาต้องอาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวที่กำหนดเป้าหมายที่ตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพการศึกษา

2.4 การตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้

สิ่งหนึ่งที่จะต้องให้ความสำคัญในหลักการพัฒนาตัวบ่งชี้ก็คือการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 2 ประการ คือ (ศักดิ์ชาย เพชรช่วย, 2541)

1. การตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ภายใต้กรอบแนวคิดทางทฤษฎี ซึ่งในขั้นตอนนี้ถือว่ามีความสำคัญมาก เพราะหากการพัฒนาตัวบ่งชี้เริ่มต้นจากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ขาดคุณภาพแล้ว ไม่ว่าจะใช้เทคนิควิธีที่ทางสถิติที่ได้อย่างไร ผลที่ได้จากการพัฒนาก็ย่อมด้อยคุณภาพไปด้วย

2. การตรวจสอบด้วยวิธีการทางสถิติ ซึ่งในขั้นตอนนี้มีความสำคัญน้อยกว่าขั้นตอนแรกที่กำลังกล่าวมา เพราะเป็นเพียงการนำข้อมูลที่ได้มาสนับสนุนคุณภาพของตัวบ่งชี้เท่านั้น

จากหลักการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ที่กำลังกล่าวมาข้างต้น สามารถดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ได้ตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

ขั้นตอนนี้แรก การตรวจสอบคุณภาพของตัวแปรและการคัดเลือกตัวแปร จะต้องมีการกรอบแนวคิดในเชิงทฤษฎีที่ชัดเจน มีความครอบคลุมในการวัดตัวแปรและความเป็นตัวแทนของตัวแปร มีนิยามเชิงปฏิบัติการที่ถูกต้องสอดคล้องกับเป้าหมายในการนำตัวบ่งชี้ไปใช้ประโยชน์ รวมถึงลักษณะ ประเภท ระดับการวัด และการสร้างโมเดล และการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งสิ่งที่กำลังกล่าวมาจะช่วยให้สารสนเทศที่ได้มีคุณภาพมากขึ้น

ขั้นที่สอง ควรศึกษาและพิจารณาวิธีการรวบรวมหรือการสังเคราะห์ตัวแปรแต่ละวิธี แต่ละเงื่อนไข และความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพสอดคล้องกับเป้าหมายในการนำไปใช้มากขึ้น

ขั้นที่สาม การกำหนดน้ำหนักของตัวแปร ควรเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับธรรมชาติของตัวแปรและเป้าหมายในการนำไปใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ที่พัฒนามาจากทฤษฎี สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะตรวจสอบว่าโมเดลตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพหรือไม่ต้องดูที่ความตรงเชิงโครงสร้าง เพราะเป็นความตรงที่เชื่อมโยงการวัดในทางปฏิบัติกับการวัดทางทฤษฎีโดยการ

นำเอาข้อมูลเชิงประจักษ์มาสนับสนุนสมมุติฐานหรือโครงสร้างตามทฤษฎีที่ต้องการทดสอบ ซึ่งจำเป็นต้องนิยามคุณลักษณะที่ต้องการตามแนวคิดเชิงทฤษฎีให้อยู่ในรูปของตัวบ่งชี้หรือพฤติกรรมที่สามารถวัดได้ แล้วจึงนำผลการวัดเชิงประจักษ์มาตรวจสอบว่าสอดคล้องตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้หรือไม่

สำหรับวิธีการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างนั้น สามารถกระทำได้หลายวิธี ดังเช่น ใช้วิธีเชิงทดลอง ใช้หลักการวิเคราะห์เชิงตรรกะ วิธีการศึกษาหาความสัมพันธ์ วิธีการวิเคราะห์ด้วยทฤษฎีสรุปอ้างอิง วิธีการเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีหลักฐานอยู่แล้ว วิธีเมทริกซ์ลักษณะหลากหลาย วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบและการวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้าง เป็นต้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้

ตัวอย่างงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ทางการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานได้แก่ งานวิจัยของอมรรัตน์ ลาคำเสน(2535) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สภาพการประถมศึกษาของ วิไลพรรณ เหมือนชาติ (2536) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สภาพความสำเร็จจากการนิเทศภายในโรงเรียนประถมศึกษาของลัดดา ค่านวิริยะกุล (2536) เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการมัธยมศึกษา ของชลันดา อินทร์เจริญ (2538) เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสำเร็จการใช้หลักสูตรประถมศึกษา ของสมเกียรติ ทานอก (2539) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษาของ โชคชัย ศิรินพมณี (2540) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยศึกษานิเทศก์สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ โดยใช้พีดีบีแอลและการสัมภาษณ์กลุ่มเจาะจง ของ วรณิ แกมเกตุ (2540) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการใช้ครูโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ ของ จุฬาลักษณ์ ชันชบุตร (2544) เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมของความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ของรัชดาภรณ์ สุชาลิส (2545) เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนประถมศึกษา ของจงดี แซ่ตัน (2545) เรื่อง การวิเคราะห์ความเหมาะสมของวิธีการประเมินตัวบ่งชี้มาตรฐานการศึกษาในการประเมินผลภายในของโรงเรียน ของปิยะธิดา วรญาโณปกรณ์ (2545) เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมการเสริมสร้างพลังอำนาจครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของมนัสวีร์ โนนห้าวร (2545) เรื่องการประเมินตัวบ่งชี้มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน : การประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงกระบวนการลำดับลดหลั่นของ เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2547) เรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและของนางเยาว์ อุทุมพร (2547) เรื่อง การพัฒนาระบบส่งเสริมการประเมินสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา

ส่วนการวิจัยในระดับสูงกว่าขั้นพื้นฐานและในด้านการปฏิบัติงานทางการศึกษาอื่นๆ มีผู้ทำวิจัยไว้ตัวอย่างเช่นงานวิจัย ของอุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์ (2536) เรื่องการพัฒนาดัชนีสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการของคณะพยาบาลศาสตร์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ของกุลธิดา คำปิ่นศักดิ์ (2536) เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สภาพทางการศึกษานอกโรงเรียนในระดับหมู่บ้านของกฤษวรรณ โอปนพันธ์ (2537) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณลักษณะนิสัยดีใหม่ระดับปริญญาตรีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของจรัสศักดิ์ สุขังคพิพรรณ (2539) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินหลักสูตรระดับปริญญาตรีของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล การประเมินตนเองของสถานศึกษาของจารุพร นิตินิจ (2539) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดร้อยเอ็ดของสุทธนู ศรีไสย (2540) เรื่องดัชนีแสดงคุณภาพงานวิชาการของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามการรับรู้ของอาจารย์และผู้บริหาร ของอาทิตย์า ดวงมณี (2540) เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิจัยการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ของศักดิ์ชาย เพชรช่วย (2541) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏ ของเอมอร จังศิริพรปกรณ์ (2541) เรื่องตัวบ่งชี้สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคมและครอบครัวนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐใน กทม. ของจรินทร์ เทศวานิช (2541) ศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ของอรพรรณ วงษ์ประทอง (2543) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การบริหาร โครงการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูงของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ของอานุภาพ ชงภักดี (2543) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏโดยกลุ่มบุคลากรภายในและกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ของลลิตา จันทร์แก้ว (2543) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้ระบบการประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์และศึกษาศาสตร์ตามแนวทบทวมหาวิทยาลัย ของรุ่งรังษี วิบูลย์ชัย (2544) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมของคุณภาพการสอนในระดับอุดมศึกษาและของรัตนาพร ไกรถาวร (2545) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ของอนัญญา ทิมเกตุ (2546) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ของปิยะธิดา วรรณานโณปกรณ์ (2546) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมการเสริมสร้างพลังอำนาจครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของวรรณิ แกมเกตุ (2546) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้ความสามารถในการพึ่งตนเองของครอบครัวและชุมชนชนบท ของสุพนิดา ชัยวิทย์ (2546) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยนาฏศิลป์ กรมศิลปากร ของเพชรมณี วิริยะสีบพงศ์ (2546) เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการบริหารงานวิชาการในระดับอุดมศึกษา และสุทธิชัย คนกาญจน์ (2547) เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นต้น

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2536 – 2547) ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เพื่อสรุปจัดหมวดหมู่ตามประเภทและประเด็นที่ศึกษา ออกได้ 6 กลุ่ม โดยพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษา ซึ่งมีประเด็นการวิจัยเกี่ยวกับ (1) คุณภาพการเรียนการสอน ประสิทธิภาพการจัดการศึกษา เกณฑ์มาตรฐาน สถาบันการศึกษา (2) สภาพทางการศึกษา ความสำเร็จของการใช้หลักสูตรและการนิเทศภายใน (3) การประกันคุณภาพการศึกษา (4) ความสำเร็จของการจัดการศึกษาในรูปแบบต่างๆ และการบริหารโครงการ (5) ความเป็นเลิศทางวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ส่วนงานวิจัยที่พัฒนาตัวบ่งชี้ทางสังคมมีประเด็นการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต สถานภาพทางเศรษฐกิจและลักษณะของนักเรียนนิสิตนักศึกษา รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้

ประเภท/ ผู้วิจัย (ปีที่ทำ)	ประเด็นที่ ศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บ ข้อมูล	วิธีการ วิเคราะห์	ผลที่ได้
1. ตัวบ่งชี้ทาง การศึกษา ลัดดา (2536), สมเกียรติ(2539), โชคชัย (2540), วรรณิ (2540), สุทธรณ (2540), ศักดิ์ชาย (2541), อานุกาพ (2543), รุ่งรังษิ (2544), รัชดาภรณ์ (2545), ปิยะธิดา (2545), รัตนพร (2545), อนัญญา (2546), มนัสวีร์ (2546)	คุณภาพการ เรียนการสอน ประสิทธิภาพ การจัดการ ศึกษา และ เกณฑ์ มาตรฐาน โรงเรียนและ สถาบันทาง การศึกษา	โรงเรียน สถาบันอุดม ศึกษา ผู้บริหาร สถาบันการ ศึกษา ผู้ทรง คุณวุฒิ ครู, อาจารย์	-วิเคราะห์ เอกสารฐาน ข้อมูล -แบบสอบ ถามการ สัมภาษณ์	-สถิติเบื้องต้น (ความถี่, ร้อย ละ, \bar{X} , S.D.) ให้น้ำหนัก คะแนนรายคู่ (PWP) -วิเคราะห์ เนื้อหา -วิเคราะห์ องค์ประกอบ เชิงสำรวจ (EFA) -วิเคราะห์ องค์ประกอบ เชิงยืนยัน (CFA)	ตัวบ่งชี้ รวม ตัวบ่งชี้ คุณภาพ
กุลธิดา (2536), วิไลวรรณ (2536), อมรรัตน์ (2536), ชลันดา (2537), จิรศักดิ์ (2539)	สภาพทาง การศึกษา ความสำเร็จ ของการใช้ หลักสูตร/การ นิเทศภายใน	ครัวเรือน จังหวัด ผู้บริหาร โรงเรียน ผู้เชี่ยวชาญ ทางการศึกษา ศึกษานิเทศก์ ครู/อาจารย์	วิเคราะห์ เอกสาร ฐานข้อมูล แบบสอบ ถามแบบ สำรวจ	-สถิติพื้นฐาน (\bar{X} , S.D.) -วิเคราะห์ตัว ประกอบ (FACTOR ANALYSIS)	-ดัชนีรวม -เกณฑ์ มาตรฐาน -ตัวบ่งชี้ ความ สำเร็จ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเภท/ผู้วิจัย(ปีที่ทำ)	ประเด็นที่ศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บข้อมูล	วิธีการวิเคราะห์	ผลที่ได้
จรินทร์ (2541), ลลิตา (2536), จงดี (2545), ปิยะธิดา (2546) , สุพนิดา(2546) , เก็จกนก(2547) , นงเยาว์(2547)	การประกัน คุณภาพ การศึกษาใน ระดับ การศึกษา ต่างๆ	-ผู้บริหาร สถานศึกษา -บุคลากรใน สถาบันการ ศึกษา -อาจารย์ -นักวิชาการ	- แบบ สอบถาม -การสังเกต -การ สัมภาษณ์ วิเคราะห์ เนื้อหา	-สถิติพื้นฐาน (ร้อยละ, \bar{X} , S.D.) -เปอร์เซ็นต์ ไทล์ -เทคนิคเดล ฟาย -วิเคราะห์ องค์ประกอบ เชิงยืนยัน (CFA)	ตัวบ่งชี้ คุณภาพ
อรวรรณ (2543), จุฬาลักษณ์ (2544)	ความสำเร็จ ของการจัด การศึกษาใน รูปแบบ ต่างๆ และ การบริหาร โครงการ	-ผู้บริหาร โครงการ -ผู้เชี่ยวชาญ ทางการศึกษา ด้านต่างๆ -โรงเรียน -ศูนย์ฝึกอบรม	- แบบ สอบถาม -การ สัมภาษณ์	-สถิติพื้นฐาน (ความถี่, ร้อย ละ, \bar{X} , S.D.) -เทคนิคเดล ฟาย -ให้น้ำหนัก คะแนนรายคู่ (PWP) - วิเคราะห์ ความ แปรปรวน (ANOVA)	ตัวบ่งชี้ ความ สำเร็จ
อุไรพรรณ (2536), อาทิตยา (2540),	ความเป็น เลิศทาง วิชาการ	ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร สถาบัน อาจารย์	แบบสอบถาม การสัมภาษณ์	-ค่าสถิติพื้นฐาน (Mean, Median, Mode)	ตัวบ่งชี้ เกณฑ์

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเภท/ผู้วิจัย(ปี ที่ทำ)	ประเด็นที่ ศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการเก็บ ข้อมูล	วิธีการ วิเคราะห์	ผลที่ได้
เพชรณี(2546), สุทธิชัย(2547)	ในสถาบัน อุดมศึกษา			-วิเคราะห์ เอกสาร -เนื้อหา -เทคนิค เดลฟาย -เทคนิค EDFR -ไคสแควร์ -สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน วิเคราะห์ EFA, CFA	
2. ตัวอย่างทาง สังคม กฤตวรรณ (2536), จารุพร (2539), เอมอร (2541), วรรณิ (2546)	คุณภาพชีวิต คุณลักษณะ ของนิสิต และ สถานภาพ ทาง เศรษฐกิจ	ครอบครัว/ ชุมชน ประชาชน นักเรียน/ นักศึกษา ผู้ประกอบการ	แบบสอบถาม แบบวัด แบบบันทึก รายการ การสัมภาษณ์ สนทนากลุ่ม	-สถิติเบื้องต้น -เทคนิค เดลฟาย -วิเคราะห์ องค์ประกอบ เชิงสำรวจ (EFA) -วิเคราะห์ องค์ประกอบ เชิงยืนยัน (CFA)	-ตัวบ่งชี้ -เกณฑ์

ที่มา : สืบค้นจากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และวารสารวิธีวิทยาการวิจัย

จากการศึกษาการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่ผ่านมาพบว่าตัวบ่งชี้ถูกสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันแต่ทุกเรื่องมุ่งไปสู่การนำไปใช้เพื่อการพัฒนาการศึกษาซึ่งขั้นตอนการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้มีหลากหลายวิธีขึ้นอยู่กับข้อกำหนดนิยามของการวัดและการกำหนดวิธีวิทยาในการวิจัย การสร้างตัวบ่งชี้ส่วนใหญ่ต้องอาศัยทฤษฎีรองรับ และมีการทดลองใช้ในสถานการณ์จริงก่อน เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาให้เป็นตัวบ่งชี้ที่สมบูรณ์ตามกระบวนการที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด

ตอน 3 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการประกันคุณภาพการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่จะกล่าวต่อไปนี้ เป็นการศึกษาเพื่อเข้าใจความหมาย และหลักการของการประกันคุณภาพ ตลอดจนตัวอย่างของงานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงาน ประเมินและประกันคุณภาพต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการศึกษาเพื่อการพัฒนาตัวบ่งชี้ สำหรับประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพในโอกาสต่อไป

3.1 ความหมายของคุณภาพ (Quality)

เนื่องจากแนวคิดของการประกันคุณภาพมีพื้นฐานมาจากวิวัฒนาการในการมุ่งการจัดการศึกษาให้ได้คุณภาพอย่างยั่งยืนนั่นเอง ดังนั้นในที่นี้จะขอกล่าวถึงความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ที่มีผู้กล่าวไว้ในหลายลักษณะคือ

ปีเตอร์ (Peter Davies, 1979) กล่าวว่า คุณภาพคือ คุณลักษณะ หรือคุณสมบัติที่เป็นธรรมชาติของสิ่งต่างๆ ที่แสดงระดับความเป็นเลิศในสังคม

ไฟเกนบวม (Armand V Feigenbaum, 1991) กล่าวว่า คุณภาพคือ การตัดสินใจของผู้บริโภค ไม่ใช่วิศวกรตลาด หรือ ผู้บริหารทั่วไป เป็นประสบการณ์จริงของผู้บริโภคเกี่ยวกับการผลิตหรือบริการ ซึ่งวัดจากความต้องการตามสภาพหรือความรู้สึก คุณภาพมุ่งไปที่ความพอใจของลูกค้า และแนวคิดหลักของคุณภาพจะต้องมีการควบคุม

แซลลิส (Edward Sallis, 1993) อธิบายสรุปได้ว่า คุณภาพมีความหมายแยกได้ 2 แนว คือ คุณภาพที่เป็นจริง (quality in fact) เป็นคุณภาพที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและคุณภาพตามการรับรู้ (quality in perception) เป็นคุณภาพที่เป็นไปตามความต้องการและความพอใจสูงสุดของผู้บริโภค คุณภาพจะเป็นไปตามความเห็นของผู้บริโภค

โกสซ์ (Davis L. Goetsch and Stanley Davis, 1994) กล่าวว่า คุณภาพ เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับการผลิต การบริการ บุคคล กระบวนการ และสิ่งแวดล้อมที่คาดว่าจะดี และเหมาะสมกว่าเดิม เมื่อปัจจัยเหล่านี้เปลี่ยนไปคุณภาพก็เปลี่ยนไปโดยมุ่งการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ราเดสกี (John L. Hradesky , 1995) ได้อธิบายคำว่า “คุณภาพ” ว่าเป็นความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์และการบริการ รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ลูกค้าคาดหวังและต้องการและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

เบสเตอร์ฟิลด์และคนอื่นๆ (Dale H. Besterfield and Others, 1995) ได้อธิบายว่า คุณภาพเป็นส่วนสำคัญของการปฏิบัติกับความคาดหวังเขียนเป็นสมการได้ว่า $Q = P/E$ เมื่อ Q คือ คุณภาพ (Quality) P คือ ผลการปฏิบัติงาน (Performance) และ E คือ ความคาดหวัง (Expectations) ส่วนนาซ่า (Nasa, 2004) ได้กล่าวถึง ความหมายต่างๆ ไปของคุณภาพ หมายถึง กระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการที่สนองความต้องการของลูกค้าจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ

สไตล์แมน (Sty man AB., 2004) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพ คือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยคุณภาพจะเกิดขึ้นเมื่อมีความสมดุลระหว่างสิ่งต่อไปนี้คือ ความคาดหวังและผลที่เกิดขึ้น (Expectation and Results) สัญญาและการปฏิบัติตามสัญญา (Promises and Deliveries) ตัวแทนจำหน่ายและลูกค้า (Suppliers and Customers) ปริมาณและคุณภาพ (Quantity and Quality) ประโยชน์ของตนเองและความพอใจของลูกค้า (Self-Interest and Customer value) ศีลธรรมและความประพฤติ (Ethics and Moral) ค่านิยมและการปฏิบัติ (Values and Behaviors) การรับและการให้ (to Take and to Gives) การพูดและการฟัง (to Talk and to Listen) คำพูดและการกระทำ (Words and Actions) การพูดและการเขียน (the Said and Written) ความคิดเห็นและข้อเท็จจริง (Opinions and Facts) ระยะสั้นและระยะยาว (Short-term and Long-term) แผนการและความเป็นจริง (the Map and the Reality) อะไรและอย่างไร (What and How) ความแข็งและความอ่อน (the Hard and the Soft) ความไม่เป็นทางการและความเป็นทางการ (the Informal and the formal) สำหรับในการศึกษาของไทย เช่น

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง ระดับมาตรฐานในการผลิตหรือระดับมาตรฐานของผลงานตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ที่ต้องการและคาดหวังไว้ และมีคุณสมบัติเป็นไปตามข้อกำหนดเหมาะสมกับการนำไปใช้ประโยชน์และถูกต้องตามวัตถุประสงค์

อุทุมพร จามรมาน (2541) กล่าวถึงนิยามของคุณภาพการศึกษาในแง่การอุดมศึกษาว่า คือ ภาพรวมผลผลิตและบริการที่อยู่ในระดับที่ผู้รับพอใจ

ประอร สุนทรวิภาต (2543) ให้ความหมายของคุณภาพว่า คุณภาพ คือ การปฏิบัติงานอย่างมีระบบ ตอบสนองภารกิจ มีความคุ้มค่า มีการสำรวจ ควบคุม ดูแลและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ

อานุภาพ ชงภักดี (2543) กล่าวว่าคุณภาพ คือ ลักษณะที่แสดงถึงความมีมาตรฐานและความตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมไปถึงความพึงพอใจในลักษณะที่เกิดขึ้น

สรุปในภาพรวมได้ว่า คุณภาพ จะมองในลักษณะที่เป็นไปตามเกณฑ์เชิงเปรียบเทียบกับลักษณะอื่น และพบว่าเป็นที่ยอมรับในแง่บวก โดยจะดูจากความพึงพอใจหรือความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3.2 ความหมายของการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ได้มีผู้นิยามไว้ดังต่อไปนี้

สคริปเว่น (Scriven M. , 1991) กล่าวว่า เป็นรูปแบบหนึ่งของการกำกับติดตาม (monitoring) ซึ่งใช้ในกิจการทางธุรกิจ ซึ่งนิยมทำในระหว่างการดำเนินงาน (formative) เพื่อต้องการผลสะท้อนกลับ (Feed back) ไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงาน ก่อนมีการประเมินผลขั้นสุดท้าย (formative) ต่อไป เพื่อสร้างความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า (Consumer)

วันชัย ศิริชนะ (2536) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง นายจ้าง ตลอดจนสังคมโดยรวม ทั้งนี้รวมถึงกระบวนการ หรือ กลไกใดๆ ที่ริเริ่มขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาเองหรือหน่วยงานภายนอกก็ได้

ทพวงมหาวิทยาลัย(2541) ระบุว่า การประกันคุณภาพการศึกษา คือ กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบ และแผนที่ได้วางไว้แล้วจะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

การระบุนิยามชัดเจนในวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตลอดจนวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพอันหมายถึง การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพจากภายใน และจากภายนอกแล้วตัดสินตามเกณฑ์ โดยให้ความหมายของคำ 4 คำ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษาไว้ ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง การดำเนินงานตามแผนที่วางไว้อย่างรัดกุมทุกขั้นตอน
2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) ได้แก่ การตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) เป็นการตรวจสอบคุณภาพโดยตัวเองตามเกณฑ์ที่ตนเองกำหนดขึ้น และการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก (External Quality Audit) เป็นการตรวจสอบโดยหน่วยงาน / กลุ่มภายนอกตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น
3. การรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation) หมายถึง การรับรอง หรือไม่รับรองคุณภาพตามมาตรฐาน
4. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นการหาข้อมูลที่เชื่อถือได้เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิต / บริการของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่กำหนด

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมตามภารกิจขององค์กร/หน่วยงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพ โดยมีกลไกในการรักษามาตรฐานคุณภาพขององค์กรทางการศึกษาต่างๆ ให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องว่ากระบวนการนั้นจะสามารถสร้างผลผลิตได้อย่างมีคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐานที่คาดหวังและเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยให้การจัดการต่างๆ บรรลุเป้าหมายและก่อให้เกิดประโยชน์ คือ ผู้ใช้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของผลผลิตที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรได้มาตรฐาน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ และก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้ถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งทำให้การดำเนินงานของบุคลากรในองค์กรเป็นไปอย่างมีทิศทาง มีความชัดเจนในเป้าหมายของการดำเนินงานร่วมกัน อันเป็นการควบคุมกำกับการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

3.3 หลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ซึ่งประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก

ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นกระบวนการที่บุคคลในองค์กรเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง หรือตรวจสอบเพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อให้รู้จุดบกพร่อง เพื่อการแก้ไขปรับปรุงและเสริมจุดแข็งให้แข็งแรง ขณะที่การประกันคุณภาพภายนอกเป็นการตรวจสอบจากกลุ่มบุคคลจากภายนอก โดยมีจุดมุ่งหมายในการรับรองหน่วยงานและให้ข้อมูลที่น่าไปสู่การพัฒนาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น สุวิมล ว่องวานิช (2546) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญของการประกันคุณภาพไว้คือ

หลักการประกันคุณภาพภายใน การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ผู้ที่เกี่ยวข้องควรยึดหลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในขององค์กร/หน่วยงาน ดังนี้คือ

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่องค์กร/ หน่วยงาน ร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหน้า โดยเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน
2. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนในองค์กร/ หน่วยงาน ไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติขององค์กร/ หน่วยงาน โดยองค์กร/ หน่วยงานจะต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผนตรวจ สอบประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ มีความโปร่งใส และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน
3. การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในองค์กร/หน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และบุคลากรอื่นๆ ในหน่วยงาน โดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผน ติดตามประเมินผล พัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดันให้องค์กร/ หน่วยงานมีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของ ผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

เมื่อพิจารณาถึงการประกันคุณภาพภายใน การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพต้องมี หลักการดำเนินงานซึ่งทำให้เกิดลักษณะดังต่อไปนี้คือ

1. ความพึงพอใจ ความมั่นใจของผู้รับบริการ
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของทุกฝ่ายทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ
3. การดำเนินงานที่เป็นระบบมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ชัดเจน โดยมีการจัดทำแนวทางดำเนินงานและการติดตามกำกับที่ชัดเจน เช่น แผนพัฒนาคุณภาพ การทำงาน และคู่มือปฏิบัติงานต่างๆ เป็นต้น
4. การติดตามตรวจสอบและประเมินที่เป็นระบบสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการ ดำเนินงานและผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
5. การรายงาน วิธีการและผลการดำเนินงานตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด ต้องชัดเจน ตรวจสอบได้

หลักการประกันคุณภาพภายนอก มีสาระสำคัญดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายนอก คือ การที่องค์กรอิสระทำการประเมิน ตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรเพื่อรับรองคุณภาพการดำเนินงาน ขณะเดียวกันก็ให้ข้อมูลที่ ช่วยในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น
2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โปร่งใส ยุติธรรม และได้มาตรฐานเดียวกัน
3. การรายงานผลการประเมินต้องเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ มุ่งหวังให้เกิดผลที่นำไปสู่การ พัฒนางาน มากกว่าการจ้องจับผิดและทำลาย

เมื่อองค์กรใดสามารถทำตามหลักการดังกล่าวมาได้ จะเป็นเครื่องรับรองว่า องค์กรนั้นมี กลไกในการดำเนินการเพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ ที่เกี่ยวข้องว่า กระบวนการจัดการศึกษานั้นจะสามารถสร้างผลผลิตได้อย่างมีคุณภาพเป็นไปตาม มาตรฐานที่คาดหวัง

นอกจากนี้ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษายังประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติที่นำ การศึกษาเข้าสู่คุณภาพ ประกอบด้วย การกำหนดมาตรฐาน ด้านผลผลิต ปัจจัยและกระบวนการ และ การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน หมายถึง การพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่างๆ ได้แก่การพัฒนา ครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษานิเทศก์ และผู้บริหารทางการศึกษาและการสนับสนุนปัจจัย ที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2. การตรวจสอบและการแทรกแซงคุณภาพการศึกษา (Quality Audit and Intervention) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย การประเมินความก้าวหน้าของการจัดการศึกษาและการจัดทำรายงานของสถานศึกษาต่อ ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นการติดตามและตรวจสอบของสถานศึกษา (Internal Audit) การติดตามและตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (External Audit) และ มาตรการปรับปรุงคุณภาพสถานศึกษาที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Quality Intervention)

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติ ในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย การทบทวนคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษา (External School Review) การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษา ของสถานศึกษา (Accreditation) การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวมหรือการ ประเมินคุณภาพสถานศึกษาในภาพรวม หรือการประเมินคุณภาพการศึกษา (Total Quality Education)

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการ จะมีความสัมพันธ์และส่งผลซึ่งกันและกัน กระบวนการ ตรวจสอบหรือแทรกแซงคุณภาพการศึกษา สามารถดำเนินการทั้งในระหว่างกิจกรรมการควบคุม คุณภาพการศึกษา และในกิจกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา

3.4 ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษากับการประเมินคุณภาพ ภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นมาตรการหนึ่งที่จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า สถานศึกษาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้สำเร็จ การศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะ ยกมาตรฐานของสถานศึกษาต่างๆ ที่ยังไม่เข้ามาตรฐานผลักดันให้ได้มาตรฐาน โดยมุ่งเน้นการใช้ ข้อมูลคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษาป้อนกลับมา เพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ ร่วมกันสนับสนุนและพัฒนาสถานศึกษาให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยมีความเชื่อว่า ถ้า กระบวนการประกันคุณภาพมีการดำเนินงานที่เป็นระบบอย่างถูกต้องแล้วคุณภาพที่ดีก็จะตามมา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดระบบประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษานั้นถือว่าเป็นรากฐานสำคัญที่สุดของการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นทั้งการบริหาร การพัฒนาระบบงานของสถานศึกษา ตลอดจนการสร้างควมมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายในสถานศึกษาและชุมชนที่ต้องอาศัยการคิดเชิงระบบบูรณาการศาสตร์หลายด้าน รวมทั้งมีลักษณะเฉพาะไปตามบริบทการพัฒนาที่สังคมเป็นอยู่และเอกลักษณ์ของแต่ละพื้นที่ ดังนั้นการประกันคุณภาพนับว่าเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งซึ่งควรได้มาจากการเรียนรู้ร่วมกัน โดยอาศัยกระบวนการวิจัยและพัฒนา ผลผลิตองค์ความรู้และบุคลากรที่มีความสามารถเพื่อให้การประกันคุณภาพมิใช่เพียงเพื่อผ่านการประเมิน แต่เป็นการพัฒนาการศึกษาสู่มาตรฐานที่สังคมไทยคาดหวัง โดยเฉพาะกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ทั้งในและนอกห้องเรียน เพื่อให้ผู้เรียนเป็นคนดี เก่ง และมีความสุขตามความมุ่งหมายของการปฏิรูปการศึกษา

กระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและการประเมินคุณภาพจากภายนอกนั้นที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ควรเป็นกระบวนการเรียนรู้โดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interactive Learning) มิใช่ผู้ประเมินภายนอกเป็นผู้เข้าไปตรวจสอบสถานศึกษาแต่อย่างเดียวนั้น ดังนั้นผู้ประเมินภายนอกควรประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อย 2 ฝ่าย คือ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพจากเขตพื้นที่การศึกษาและผู้ประเมินภายนอกจาก สมศ. ซึ่งกระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวจะต้องเป็นไปตลอดกระบวนการของการพัฒนาคุณภาพมิใช่เกิดขึ้นเฉพาะเวลาที่เข้าไปประเมินสถานศึกษาและสิ่งสำคัญที่ควรตระหนักที่สุดคือการประเมินภายในไม่ได้ทำเพื่อรองรับการประเมินภายนอก แต่จะสะท้อนกระบวนการทำงานภายในสถานศึกษาและใช้การประเมินภายนอกรับรองการทำงานของสถานศึกษา

การประเมินคุณภาพภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินการจัดการศึกษา เพื่อตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกสถานศึกษา เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งต้องเริ่มต้นจากการที่สถานศึกษามีการประกันคุณภาพภายในเพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของตนเองและมีระบบประเมินตนเองก่อน ต่อจากนั้นจึงมีการประเมินภายนอกโดย สมศ. ซึ่งจะดำเนินการโดยพิจารณาและตรวจสอบจากผลการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา การประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพ

ภายนอก จึงควรสอดคล้องและไปในทิศทางเดียวกัน เพราะต่างก็มุ่งสู่มาตรฐานหรือคุณภาพที่คาดหวังให้เกิดขึ้นในตัวผู้เรียน

ด้วยเหตุนี้จึงควรมีการวางกรอบแนวทางและวิธีการในการประเมินภายนอก โดยมีกิจกรรมหลักที่ควรดำเนินการต่อเนื่องกัน ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา การประกันคุณภาพภายนอก และการติดตามผลเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

หลักการของการประเมินคุณภาพภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา เป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่ความมีมาตรฐานทางการศึกษาและเป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป ซึ่งการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสินการจับผิด หรือการให้โทษ
2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)
3. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษาชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบายแต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติที่สถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและผู้เรียน
4. มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับและควบคุม
5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

จุดประสงค์ของการประเมินคุณภาพภายนอก

จุดประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อรับรองคุณภาพการดำเนินงานของสถานศึกษาและประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่น-จุดด้อยของสถานศึกษา เงื่อนไขของความสำเร็จ และสาเหตุของปัญหา

3. เพื่อช่วยเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด
4. เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง
5. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ความสำคัญของการประเมินคุณภาพภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอก มีความสำคัญและมีความหมายต่อสถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ดังต่อไปนี้

1. เป็นการส่งเสริมให้สถานศึกษาพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานและพัฒนาตนเองให้เต็มตามศักยภาพอย่างต่อเนื่อง
2. เพิ่มความมั่นใจ และคุ้มครองประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการทางการศึกษาว่าสถานศึกษาได้จัดการศึกษามุ่งสู่คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นคนดี มีความสามารถ และมีความสุขเพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม
3. สถานศึกษา และหน่วยงานที่กำกับดูแล เช่น คณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชนท้องถิ่นมีข้อมูลที่จะช่วยตัดสินใจในการวางแผนและดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบาย มีข้อมูลสำคัญในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาทุกระดับทุกสังกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายทางการศึกษาและการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ได้มีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาและการประเมินคุณภาพการศึกษาไว้มากมาย ซึ่งเรื่องที่จะกล่าวเป็นตัวอย่างต่อไปนี้ล้วนเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับคุณภาพการจัดการศึกษา ที่ให้ความรู้และแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี ได้แก่

วันชัย สิริชนะ (2537) ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวความคิดพื้นฐานหลักการ โครงสร้าง วิธีการและหลักเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศต่างๆ มาพัฒนาแบบการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ศึกษา

โดยการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพ และข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน และประเทศไทย สรุปข้อมูลสังเคราะห์ขึ้นเป็นรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ทดสอบรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยใช้วิธีการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยพบว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกประเทศที่ศึกษาได้เน้นถึงหลักการในเรื่องความเป็นอิสระ (Autonomy) ควบคู่ไปกับความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอก (Accountability) แต่ละประเทศมีกลไกการดำเนินการและวิธีการในรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และจารีตนิยมของตน รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่พัฒนาขึ้น ใช้กระบวนการรับรองวิทยฐานะ โดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 แบบ แบบที่ 1 ใช้ระบบการตรวจสอบกลไกการควบคุมคุณภาพทางวิชาการภายในที่สถาบันได้จัดทำขึ้น แบบที่ 2 ใช้ระบบการตรวจสอบผลการดำเนินการ โดยทั้งสองระบบมุ่งเน้นการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำกับดูแลตนเอง โดยการสร้างระบบควบคุมคุณภาพติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของบุคลากรด้วยตนเอง

วิทยา คู่วิรัตน์ (2538) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การวิจัยและพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑล กรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย 5 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) 2) การสังเคราะห์ระบบ (System Synthesis) 3) การออกแบบระบบ (System Design) 4) การตรวจสอบระบบ (System Verification) 5) การประเมินระบบ (System Evaluation) ผลการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนคาทอลิก สรุปได้ดังนี้ 1) ผลการวิจัยมีส่วนสำคัญในการสร้างและพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑล กรุงเทพมหานคร และสามารถนำระบบการประเมินผลที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในโรงเรียนคาทอลิก 2) วัตถุประสงค์ของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ในด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านคุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งด้านการสนับสนุนการสอน 3) รูปแบบของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ ปัจจัยนำเข้า (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Outputs) รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับ (Feedbacks) โดยเน้นการประเมินผลในด้านการสอนของครูเป็นหลัก

สุวิมล ราชชนนบริบาล (2541) ทำการวิจัยเรื่อง กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจรูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้มีการเผยแพร่หลักการและ

นโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย รูปแบบกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบคือ รูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย ระบบกำกับและระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับรูปแบบที่ 1 มีการเน้นที่การพัฒนาบุคลากรภายในสถาบันเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การประกันคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ รูปแบบที่ 3 มีการกำหนดกรอบแนวคิดเป็นขั้นตอน แบ่งกระบวนการออกเป็น 5 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของสถาบัน ระยะที่ 2 จัดตั้งสภาวิชาการขึ้นเป็นองค์กรหลักที่ดูแลเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการตั้งคณะกรรมการอำนวยการการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำหน้าที่ประสานงานนโยบายและจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับหลักเกณฑ์หรือคู่มือสำหรับให้คณะวิชาถือเป็นแนวปฏิบัติ ระยะที่ 3 การนำนโยบายสู่แนวปฏิบัติและมีการออกเยี่ยมชมหน่วยงานเพื่อดูความคืบหน้าของแต่ละคณะและหน่วยงาน ระยะที่ 4 การปรับปรุงระบบ ระยะที่ 5 การดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ

จิตรรา เกิดเพชร (2541) ได้ทำวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดและการวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการพยาบาลผ่าตัด ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัด ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างคือกิจกรรมพยาบาลที่พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล ปฏิบัติการพยาบาลให้กับผู้ป่วยที่มารับการผ่าตัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชุด คือแบบประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดและแบบสัมภาษณ์กลุ่ม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตและสัมภาษณ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) คุณภาพการพยาบาลผ่าตัดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัด จำแนกได้เป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ปัญหาจากผู้ปฏิบัติการพยาบาล ปัญหาจากระบบงานและปัญหาจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยว่า ควรมีการอบรมเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัดแก่บุคลากรพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัดให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ จัดหาอุปกรณ์ให้เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอรวมทั้งติดตามประเมินคุณภาพการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง (2543) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาดัชนีบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 36 แห่ง ได้แก่อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และคณะบดี รวม 117 คน ผลการวิจัยสามารถได้องค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษา 9 ด้าน คือด้านการเรียนการสอน, การบริหารจัดการ, ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา, การวิจัยและการผลิตผลงานทางวิชาการ, บริการวิชาการแก่สังคม, การเงินและ

งบประมาณ, ด้านปรัชญา/ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนงานของสถาบัน, ด้านการดำเนินงาน กิจกรรมพัฒนานักศึกษา และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม โดยใช้ดัชนี บ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาจาก 9 องค์ประกอบหลัก จำนวน 138 ตัวบ่งชี้

อมรวิทย์ นาคทรพรพ (2543) ทำวิจัย เรื่อง บนเส้นทางสู่คุณภาพ : การติดตามผลการ ประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความก้าวหน้า และศึกษาปัญหาอุปสรรคของสถาบันอุดมศึกษา ในการเตรียมการรองรับการประกันคุณภาพ การศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 ซึ่งกำหนดให้มีทั้งการประกันคุณภาพ ภายในและการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งรวมถึงการประเมินและให้การรับรองมาตรฐาน โดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา อันเป็นหน่วยงานอิสระที่ตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงกรณีศึกษา เพื่อศึกษาเจาะลึก ให้เห็นถึงสภาพความพร้อมและปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการประกันคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมสถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและเริ่มดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกประกัน คุณภาพ ส่วนแง่การดำเนินมาตรการการประกันคุณภาพและการใช้ประโยชน์ข้อมูลบ่งชี้คุณภาพ พบว่า สถาบันโดยรวมมีการดำเนินมาตรการการประกันคุณภาพไปในระดับปานกลางถึงมากเป็น ส่วนใหญ่ ในด้านการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้คุณภาพนั้น พบว่ามีการใช้ประโยชน์ระดับปานกลาง ถึงมากเช่นกัน ทั้งนี้โดยส่วนรวมกล่าวได้ว่า ข้ออ่อนหย่อนเมื่อเปรียบเทียบกับแล้วพบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้ มากกว่าเรื่องการดำเนินมาตรการการประกันคุณภาพและข้อมูล จากกรณีศึกษาพบว่า ข้อมูลจากการสำรวจจะเป็นการประเมินตนเองที่สูงกว่าความเป็นจริง (Over estimation)

สมกมล ถาวรกิจ (2543) วิจัยเรื่อง รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของคณะ ครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ผลจากการศึกษานำมาสร้างเป็นรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา และทดลองใช้รูปแบบในสถาบันราชภัฏ 1 แห่ง การวิจัยนี้ได้แบ่งขั้นตอนดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน คือ ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพจากผู้บริหารและอาจารย์ วิเคราะห์ตัวบ่งชี้ คุณภาพเพื่อสร้างรูปแบบการประกันคุณภาพ และประเมินรูปแบบ ทดลองใช้รูปแบบ เปรียบเทียบ ผลการทดลองก่อนและหลังเพื่อหาประสิทธิภาพของรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์สถาบัน ราชภัฏมี 4 องค์ประกอบหลักและได้รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ การทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการ 3 อย่างคือ การศึกษา ตนเองและประเมินตนเอง การทดสอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ การสนทนากลุ่ม ส่วน

ใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นรูปแบบที่ดีสามารถปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้ทั้งหลักการระบบ กลไก และวิธีดำเนินการ

อุทุมพร จามรมาน (2544) ดำเนินการโครงการวิจัยและพัฒนา เรื่องดัชนีเกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อแสวงหาและพัฒนาดัชนีประเมิน เกณฑ์ตัดสินคุณภาพ วิธีประเมินคุณภาพภายในและภายนอกสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้วิธีการ สัมมนา ประชุม แบบสอบถาม และทดลอง ผลการศึกษาวิจัย ทำให้ได้จำนวนดัชนีประเมินและเกณฑ์ตัดสินคุณภาพ 5 ระดับ และได้คู่มือประกันคุณภาพ 5 ฉบับ และได้ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีประเมินคุณภาพโดยองค์กรภายนอก

เกื้อ กระแสโสม (2547) ศึกษาเรื่องการพัฒนาการรับรองผู้ประเมินภายนอกตามแนวคิดที่เน้นสมรรถภาพสำหรับการประเมินสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดการรับรองผู้ประเมินภายนอก โดยพัฒนาเครื่องมือวัดสมรรถภาพผู้ประเมินภายนอก และตรวจสอบคุณภาพของภายนอก โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสาร ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ อภิปรายกลุ่ม และแบบสอบถามความคิดเห็น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยายและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิจัยทำให้ได้สมรรถภาพที่จำเป็นของผู้ประเมินภายนอก 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ โดยแบบสอบถามที่พัฒนาได้มีค่าความเที่ยงตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอร์мба ระหว่าง 0.672-0.692 มีความตรงตามโครงสร้างอยู่ในระดับดี มีความตรงตามเกณฑ์สัมพันธ์กับคะแนนแบบวัดความรู้ของ สมศ. โดยสามารถจำแนกผู้สอบกลุ่มรอบรู้มาก และรอบรู้น้อยได้ และคะแนนจุดตัดของแบบสอบถามจากการกำหนด โดยวิธีใช้ทฤษฎีการตัดสินใจในสมรรถภาพด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะ และสมรรถภาพ โดยรวมทุกด้านมีค่าร้อยละ 58, 56, 75 และ 61 ตามลำดับ

Brothers (1984) ศึกษาเรื่องการพัฒนารูปแบบการประเมินความเป็นเลิศของโครงการร่วมที่จัดทำในมหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีเคลฟาย จากมติเอกฉันท์ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในโครงการร่วมในมหาวิทยาลัย จำนวน 12 โครงการ ผลจากการศึกษาจะได้เกณฑ์ในการประเมินตนเอง (self – Evaluation) ของโครงการร่วมที่แสดงถึงความเป็นเลิศ จำนวน 155 เกณฑ์ จากนั้นทดสอบเกณฑ์ที่ได้โดยให้ผู้บริหาร คณาจารย์ ผู้ดำเนินโครงการ และนักศึกษา จำนวน 730 คน ประเมินโครงการร่วมใน 14 มหาวิทยาลัย ผลจากการศึกษาพบว่า รูปแบบการประเมินความเป็นเลิศที่ได้ สามารถไปตัดแปลงใช้กับโครงการร่วมอื่นๆได้

Blumin (1988) ศึกษามิติเกณฑ์ และตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพของวิทยาลัยชุมชน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ เริ่มแรกศึกษาเอกสารเพื่อกำหนดมิติในการประเมินคุณภาพ คือ ผลผลิต มูลค่าเพิ่ม (Value – Added) เนื้อหาโดยศึกษาจากการวิเคราะห์เอกสาร (Content Analysis) จากเอกสารของวิทยาลัย และรายงานการประเมินตนเองของสถาบัน และ

จากการสัมภาษณ์อธิการของวิทยาลัยและคณะผู้บริหาร ขั้นตอนที่สาม เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย และค่าสหสัมพันธ์ พบว่า 1) การประเมินคุณภาพของสถาบันต้องใช้เกณฑ์หลายมิติ 2) ในการประเมินคุณภาพของวิทยาลัยชุมชน เกณฑ์ที่สำคัญมาก คือ มิติด้านเนื้อหา และทรัพยากร ส่วนมิติที่สำคัญน้อยที่สุด คือ มูลค่าเพิ่ม 3) เกณฑ์ที่ผู้บริหารนำไปใช้ช่วยในการตัดสินใจมากที่สุด คือ เกณฑ์ผลิตผล น้อยที่สุด คือ มูลค่าเพิ่ม 4) ตัวบ่งชี้ในมิติด้านผลิตผล เนื้อหา และทรัพยากรถูกนำมาใช้มากที่สุด 5) เกณฑ์ในการชี้คุณภาพของสถาบันจะแตกต่างกันในแต่ละบริบท 6) ผู้บริหารจะมองคุณภาพในแต่ละด้านแตกต่างกัน ส่วนใหญ่แล้วจะมองคุณภาพในลักษณะของการดำเนินการมากที่สุด 7) เมื่อพูดถึงคุณภาพของสถาบัน ส่วนใหญ่มักจะนึกถึงคุณภาพของผลิตผล และชื่อเสียงมากที่สุด

Brown (1989) ได้ประเมินคุณภาพของโปรแกรมการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยหัวหน้างานวิชาของสถาบันใน 2 บริบท คือ ชนิดของสถาบันและสาขาวิชา เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งหัวหน้างานวิชาการจากสถาบัน 3 แบบ คือ มหาวิทยาลัยวิจัย มหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบ และมหาวิทยาลัยทางด้านศิลปะ จะตอบคำถามในตัวแปรที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของโปรแกรมใน 4 ด้าน คือ ด้านอาจารย์ ด้านนักศึกษา ด้านทรัพยากร และการมีส่วนร่วมในสังคม โดยเปรียบเทียบใน 3 สาขาวิชา คือ วิทยาศาสตร์กายภาพ สังคมศาสตร์ และศิลปศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การวัดคุณภาพตามการรับรู้ของหัวหน้างาน 3 วิชา จะแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ในสถาบันแต่ละแบบ และแตกต่างกัน 3 ด้าน ในสาขาวิชา คือ ด้านอาจารย์ นักศึกษา และทรัพยากร นอกจากนี้ ผลการวิจัยชี้ว่าการวัดคุณภาพในระดับปริญญาตรีจะให้ความสำคัญกับคุณภาพการสอนมากกว่าการวิจัย ซึ่งแตกต่างกัน การประเมินคุณภาพในการศึกษาระดับปริญญาเอก จึงเห็นได้ว่าเกณฑ์การประเมินคุณภาพจะแตกต่างกันไปในลักษณะของสถาบันสาขาวิชา และระดับปริญญา

Carnahan (1989) ศึกษาตัวบ่งชี้คุณภาพของวิทยาลัยของรัฐที่จัดการศึกษาระดับ 2 ปี (Public Two-Year Colleges) โดยแบบสอบถามซึ่งกำหนดตัวแปรของคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาระดับ 2 ปี จำนวน 61 ตัวแปร สอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 44 กลุ่ม คือ อธิการของวิทยาลัย ระดับ 2 ปี คณาจารย์ของวิทยาลัยระดับ 2 ปี คณบดีของวิทยาลัยระดับ 4 ปี และผู้นำทางด้านธุรกิจชุมชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ANOVA ผลผลิตที่เป็นนักศึกษา (Student Outcomes) และมาตรฐานการศึกษา ส่วนคุณลักษณะของอาจารย์และผลงานวิจัยสำคัญน้อยกว่า

Newton J.(1999) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลกระทบในการตรวจสอบคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร ตั้งแต่ปี 1993 ถึง 1998 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกระทบจากการใช้รูปแบบของการตรวจสอบภายนอก การประเมินคุณภาพการ

จัดการเรียนการสอนและการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน ผลวิจัยพบว่า การใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative) และเชิงคุณภาพ (Qualitative) ที่ได้จากการวัดการปฏิบัติหรือการดำเนินงานโดยองค์กรภายนอก เช่น รายงานการตรวจสอบและการประเมินของ Scottish Higher Education Funding Council (SHEFC) และ Higher Education Quality Council (HEQC) และการตรวจสอบและประเมินภายใน โดยคณะกรรมการตามการรับรู้และประสบการณ์ ทำให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น ดังนี้ 1) วัตถุประสงค์ของระบบคุณภาพ และวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมิน ซึ่งให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและประเมินทั้งโดยภายในและภายนอก การตรวจสอบและประเมินสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เป็นเรื่องที่สามารถทำได้ (Accountability) 2) การปรับปรุงคุณภาพสำหรับบุคลากร มีขอบเขตที่กว้าง ดังนั้น จึงไม่สามารถแยกส่วนของการปรับปรุงให้เป็นอิสระ ออกจากระบบการประกันคุณภาพได้ 3) การปรับปรุงคุณภาพสำหรับนักศึกษา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งกว่าการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นผลผลิตของสถาบัน 4) ควรมีการเพิ่มหรือขยายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพออกไปอย่างกว้างขวางเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานต่างๆ มากขึ้น

Kanji G.K. , Abdul Malek B.A. และ Wallace T.&W. (1999) ศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกาและมาเลเซียโดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 ประการ คือ เพื่อตรวจสอบการดำเนินงาน ด้านคุณภาพของอเมริกาและมาเลเซีย และเพื่อพัฒนาโมเดล TQM ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จต่อการดำเนินงานด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าวการวิจัยเชิงสำรวจโดยการส่งแบบสอบถาม ผลวิจัยพบว่า อเมริกาและมาเลเซียมีการดำเนินงานด้านคุณภาพที่แตกต่างกันสรุปได้ดังนี้คือ 1) สถาบันอุดมศึกษาในอเมริกามีสัดส่วนการดำเนินงานด้านคุณภาพ โดยระบบ TQM สูงกว่ามาเลเซีย 2) สถาบันอุดมศึกษาในทั้งสองประเทศให้ความสำคัญในความคาดหวังของลูกค้าในระดับที่ใกล้เคียงกัน 3) สถาบันอุดมศึกษาขนาดเล็กถึงระดับปานกลางส่วนใหญ่สามารถดำเนินการโดยใช้ระบบ TQM ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) ในอเมริกามีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประเมินคุณภาพและมีคณะกรรมการด้านคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาในสัดส่วนที่สูงกว่ามาเลเซีย 5) สถาบันอุดมศึกษาในอเมริกามีการใช้ตัวบ่งชี้สมรรถนะการดำเนินงาน(Performance Indicators) มากกว่าในมาเลเซีย อย่างไรก็ตามการใช้ตัวบ่งชี้สมรรถนะการดำเนินงานถูกวิจารณ์โดยนักวิจัยส่วนใหญ่ว่าเป็นเพียงระดับที่ชี้ให้เห็นคุณภาพว่าอยู่ระดับใดแต่อาจไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่วัดระดับคุณภาพอย่างแท้จริง 6) ในการพัฒนาโมเดล TQM พบว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 48 องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านคุณภาพโดยใช้ระบบ TQM

จากตัวอย่างงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นถึงความตื่นตัวของนักวิชาการศึกษา ทั้งในและต่างประเทศ ที่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และได้มีการนำแนวคิดต่างๆ มาประยุกต์ใช้ และนำมาวิเคราะห์วิจัยเพื่อขยายองค์ความรู้ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ในปัจจุบัน ซึ่งความรู้ที่ได้เหล่านี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้ สมรรถนะสำหรับประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขต พื้นที่การศึกษาได้ โดยการนำรูปแบบการวิจัยต่างๆ ด้านการประกันคุณภาพตลอดจนข้อค้นพบต่างๆ มาประยุกต์ใช้ เช่นการนำตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษามาใช้ในการสังเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นต้น ในขณะที่เดียวกันยังสามารถนำความรู้เรื่องรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานต่างๆ เช่นรูปแบบการประเมินเชิงระบบ (ประเมินปัจจัยนำเข้า ประเมินกระบวนการและผลผลิต) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตัวบ่งชี้เชิงระบบ เพื่อนำไปใช้สำหรับประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษานอกจากนี้ยังสามารถนำความรู้ในการกำหนดเกณฑ์คุณภาพและวิธีการประเมินการปฏิบัติงานมาใช้โดยมีทั้งการประเมินภายในและภายนอก ซึ่งการประเมินภายในมีหลายรูปแบบ ผู้วิจัยสนใจเกี่ยวกับเกณฑ์ในการประเมินตนเอง (Self Evaluation) และการประเมินโดยผู้เกี่ยวข้องโดยใช้เกณฑ์คุณภาพจึงได้นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ตอน 4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ในตอนนี้จะกล่าวถึงความหมายของระบบและแนวคิดในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาตลอดจนศึกษาขั้นตอนและยุทธศาสตร์การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

4.1 ความหมายของระบบ (System) ได้มีผู้ให้ความหมายของระบบไว้ในลักษณะต่างๆ กัน โดยมุ่งเน้นว่าเป็นกลุ่มขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน ทำหน้าที่ร่วมกันเพื่อให้ภารกิจของระบบบรรลุวัตถุประสงค์ ดังตัวอย่าง เช่น

Buckley (1968) ได้ให้ความหมายว่า ระบบ เป็นกลุ่มองค์ประกอบที่รวมตัวกันมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับส่วนต่างๆ ร่วมกับสภาพแวดล้อม เพื่อก่อให้เกิดการรวมตัวกันในส่วนต่างๆ ทั้งหมด

Chrode & Voich (1974) ได้ให้ความหมายว่า ระบบ เป็นกลุ่มส่วนประกอบต่างๆ ที่มีลักษณะสัมพันธ์ เกาะเกี่ยวกัน ส่วนประกอบเหล่านั้นต่างทำหน้าที่ของตนอย่างอิสระร่วมกัน ในสภาพแวดล้อมที่สลับซับซ้อน โดยที่ต่างมีจุดหมายของการทำหน้าที่ที่อยู่กับวัตถุประสงค์ร่วมกันของทุกส่วนประกอบ

สนานจิตร์ สุคนธ์ทรัพย์ (2530) ได้ให้ความหมายของระบบ ว่าเป็น กลุ่มองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ร่วมกันทำหน้าที่ เพื่อให้ภารกิจของระบบบรรลุวัตถุประสงค์

พงษ์เทพ จิระโร (2546) ได้ให้ความหมายว่า ระบบ หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบที่ร่วมกันทำหน้าที่ซึ่งเกี่ยวเนื่องกันและอิสระต่อกันเพื่อให้บรรลุถึงผลลัพธ์ หรือวัตถุประสงค์ อย่างใดอย่างหนึ่งตามที่คาดไว้ หรือตั้งไว้ ในขณะที่เดียวกันได้กล่าวถึงภารกิจต่างๆ ที่ประกอบกันขึ้นเพื่อให้ระบบสามารถดำเนินไปจนบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งเกิดเป็นองค์ประกอบของระบบขึ้น โดยการศึกษาของ Smith (1982), Schoderbek and others (1990) และ Lunenbery & Orustein (1991) ได้มีความเห็นสอดคล้องกันว่าองค์ประกอบของระบบ โดยทั่วไปประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ(Process) ผลผลิต (Product) ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) และสภาพแวดล้อม (Environment)

4.2 แนวคิดในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

เมื่อองค์กรยังขาดระบบที่จะนำไปสู่การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง จำเป็นต้องริเริ่มสร้างและนำมาพัฒนาขึ้น หรือระบบที่มีอยู่แล้วไม่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก็จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบเพื่อให้ระบบนั้นๆ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีนักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบไว้ คือ Debenhem (1989), วิทยา คูวิรัตน์ (2538) , ชัยยงค์ พรหมวงศ์และคณะ (2536) ได้สรุปไว้ว่า การพัฒนาระบบ ควรมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) หมายถึง การหาแนวทางหรือวิธีการที่จะทำให้อุณหภูมิของน้ำในสระเกิดความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยจำเป็นจะต้องทราบวัตถุประสงค์หลัก และวัตถุประสงค์ปลายทาง ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ คือ การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน กำหนดวัตถุประสงค์ปลายทาง และกำหนดวัตถุประสงค์ ซึ่งสามารถทำให้บรรลุผลได้

2. การออกแบบระบบ (System Design) หมายถึง การนำเอารายละเอียดต่างๆ ขององค์ประกอบในระบบมาจัดเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและเห็นรูปร่างของระบบชัดเจนเป็นรูปธรรม ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนดังนี้ คือ ศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบของระบบที่เป็นอยู่และระบบที่ต้องการจะเพิ่มเติมขึ้น ร่างโครงสร้างของระบบขึ้นมา เลือกรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับระบบที่จะนำไปใช้ในองค์กร เลือกวิธีการต่างๆ ในการนำระบบไปใช้

3. การบริหารระบบ (System Managing) โดยการนำระบบไปใช้และหาวิธีการที่จะควบคุมระบบที่เหมาะสม โดยจะต้องมีผู้ตรวจสอบวัด และประเมินระบบที่นำไปใช้ว่า เหมาะสม เกิดประโยชน์มากน้อยเพียงใด

ระบบประกันคุณภาพที่นำมาพัฒนาและใช้กันอยู่ในปัจจุบัน : ในกระบวนการออกแบบระบบการประกันคุณภาพภายในนั้น ในประเทศไทยได้มีการเลือกใช้ระบบสากลต่างๆ มาประยุกต์เข้ากับบริบทขององค์กรของไทย เพื่อให้เกิดการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน โดยใช้ระบบและยุทธศาสตร์ต่างๆ ที่ล้วนมีการประเมินผลเป็นองค์ประกอบสำคัญ เช่นระบบ ISO ระบบ TQM ระบบ Malcolm Baldrige ระบบ CIPP ระบบ IPO ระบบ QC และระบบ AAA ซึ่งเป็นระบบที่รู้จักกันแพร่หลายทั่วโลกอันมีรายละเอียดที่ควรศึกษาดังนี้

ระบบประกันคุณภาพที่สามารถนำมาใช้กับสถาบันการศึกษา อาทิ เช่น ระบบ ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลสำหรับนานาชาติและระบบนี้เป็นระบบที่มุ่งกระบวนการประกันคุณภาพและมาตรฐานคุณภาพอย่างเป็นระบบ สามารถนำมาใช้กับสถาบันการศึกษาได้ (Clements, R.B. , 1993) ระบบ ISO 9000 นี้ให้แนวคิดในเรื่องการควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบคุณภาพทุกขั้นตอนในการผลิต โดยเป็นระบบที่มีการใช้เอกสารเป็นหลักฐานการควบคุมกระบวนการผลิตและผลผลิต มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน ทุกคนในหน่วยงานสามารถนำมาปฏิบัติได้ตามแนวทางที่กำหนดไว้แล้ว มีการวางแผนงานที่เป็นระบบที่ดี มีแนวทางการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร การให้ความสำคัญทุกขั้นตอนการผลิตและคุณภาพของผลิตภัณฑ์จะนำมาสู่ความมีคุณภาพและการประกันคุณภาพได้

อีกระบบหนึ่งคือ ระบบการบริหารคุณภาพโดยรวม หรือ TQM (Total Quality management) ระบบนี้เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นคุณภาพในทุกด้าน ทุกขั้นตอนในทุกกิจกรรม กระบวนการ ทุกผลิตภัณฑ์และทุกบริการ โดยให้ทุกคนและทุกส่วนขององค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารที่มุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีคุณภาพสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าทุกอย่างได้ทำอย่างมีคุณภาพสูงสุด และมีคุณภาพทั้งหมดทั่วทั้งองค์กร (Flood, 1993 ; Hradesky, 1995) หลักสำคัญในระบบ TQM คือให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพยายามปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานในทุกๆ ด้านมีคุณภาพสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยไม่หยุดและผลจากการทำงานที่มีคุณภาพจะได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Freeman, 1997 ; Munro-Faure , 1992 ; Seymour, 1993) ซึ่งจะนำไปสู่การประกันคุณภาพได้

สำหรับระบบการตรวจสอบคุณภาพตามแนวทางของ The Malcolm Baldrige National Quality Award ระบบนี้เป็นระบบที่เน้นการตรวจสอบคุณภาพขององค์กรในภาพรวม โดยมีเกณฑ์วัดคุณภาพ เมื่อมีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพตามเกณฑ์แล้วจะให้การรับรอง

มาตรฐานองค์การ ปัจจัยที่ส่งผลให้องค์การมีคุณภาพที่กำหนดขึ้นโดยระบบนี้มี 7 ประการคือ 1) ภาวะผู้นำ 2) สารสนเทศและการวิเคราะห์ 3) การทำแผนยุทธศาสตร์ 4) การพัฒนาและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5) การบริหารกระบวนการ 6) ผลสัมฤทธิ์ และ 7) ความพึงพอใจของลูกค้า (Tenner and Detoro, 1992 ; ทบวงมหาวิทยาลัย, 2540)

อุทุมพร จามรมาน (2541) ได้เสนอ ระบบ CIPP ซึ่งเป็นตัวย่อของ Context, Input, Process และ Product ระบบนี้จะคำนึงถึงด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้กับทุกวงการรวมทั้งสถาบันการศึกษา หากนำมาใช้ในการประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ต้องควบคุมคุณภาพ คือ องค์ประกอบที่มาจากทั้ง 4 ด้าน นั้น การตรวจสอบคุณภาพก็ต้องตรวจสอบตามรายการดัชนีของแต่ละองค์ประกอบเป็นหลัก

นอกจาก CIPP แล้วยังมี Input Process Output (Owens, 1987) ระบบนี้จะพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากรคน เงิน สภาพแวดล้อม ปัจจัยเกื้อหนุน เป็นต้น ปัจจัยกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการวิจัย กระบวนการให้บริการทางวิชาการ เป็นต้น ปัจจัยผลผลิต ได้แก่ ปริมาณบัณฑิต คุณภาพบัณฑิต ศรัทธาของประชาชน เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยผลผลิตยังอาจครอบคลุมถึงผลิตภัณฑ์ การบริหาร ผลงานการเขียนตำรา บทความ เอกสาร สิ่งตีพิมพ์เผยแพร่ต่างๆ (Oakland, 1989) และในบางระบบยังมุ่งรวมถึงผลลัพธ์ (Outcome) จึงต้องพิจารณาในองค์ประกอบด้านความพึงพอใจของลูกค้าอีกด้วย ซึ่งลูกค้าในด้านการศึกษา คือนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้ใช้ผลผลิต (อุทุมพร จามรมาน, 2541 ; Williams, 1992 ; Seymour, 1993)

ระบบการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541) เกิดขึ้นจากการพัฒนา โดย Dr. Shewhart จากบริษัท Bell Telephone ในปี พ.ศ. 2526 ต่อมาหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้มีการนำแนวคิดการควบคุมคุณภาพไปใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น โดย Dr. W.E. Deming ซึ่งเป็นผู้นำวิธีการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ เรียกว่า SQC (Statistical Quality Control) มาใช้ในการตรวจสอบคุณภาพขั้นสุดท้าย และเห็นข้อบกพร่องจึงนำไปปรับปรุงใหม่โดยถือว่า การควบคุมคุณภาพเป็นกระบวนการที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม มีการตั้งกลุ่มทำงาน ร่วมคิดร่วมแก้ปัญหาโดยใช้การทำงานเป็นกลุ่ม ทำให้เกิดกิจกรรมคิวซีซัน (QC circle) นอกจากนี้เครือข่ายจักรเชวเนตซ์เคย์แอดเวนติสต์ซึ่งมีสถาบันการศึกษาอยู่ในประเทศต่างๆทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทย ได้ใช้ระบบ AAA ซึ่งเป็นระบบการรับรองมาตรฐานสถาบันการศึกษาของสมาคมเพื่อการรับรองมาตรฐานสถาบันการศึกษาในเครือ ในการให้การรับรองมาตรฐานสถาบันการศึกษา กระตุ้นให้ทุกสถาบันมีการปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตาม 12 เกณฑ์แห่งคุณภาพ ได้แก่ 1) ประวัติ ปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ 2) การพัฒนาจิตวิญญาณ การบริการ และการเป็นประจักษ์พยาน 3) การปกครององค์การและการบริหาร 4) การเงิน

โครงสร้างการเงินและอุตสาหกรรม 5) หลักสูตรที่เปิดสอน 6) คณาจารย์และบุคลากรอื่น 7) ห้องสมุดและศูนย์วิทยบริการ 8) นโยบายทางวิชาการและการบันทึก 9) การบริการนักศึกษา 10) อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 11) สิ่งพิมพ์ การผลิตสื่อ 12) การคัดเลือกนักศึกษา และการติดตามกระบวนการรับรองมาตรฐานสถาบัน ซึ่งระบบ AAA นี้ ให้ความสำคัญกับรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report) ของสถาบันการศึกษาและมีการไปเยี่ยมชมตรวจสถาบัน (Accrediting) Association of Seventh-Day Adventist Schools, Colleges and universities, 1999 ; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541)

นอกจากการนำระบบสากลต่างๆ ดังกล่าวมาใช้ในการประกันคุณภาพในองค์กรทางการศึกษาของไทยแล้ว ยังมีการนำแนวคิดของ PDCA มาใช้ ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยใช้วงจร PDCA ตามแนวคิดของชูฮาร์ต (Shewhart, Walter W., 1980) เป็นวิธีการหลักที่อยู่บนพื้นฐานของกระบวนการทำงานที่มีทั้งความคงเส้นคงวา (Stable) และสามารถทำนายได้ (predictable) วงจรการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ 4 ประการคือ

1. การวางแผน (Plan) หมายถึง ขั้นตอนการศึกษาปัญหา การกำหนดเป้าหมาย การแก้ปัญหาและการวางแผนแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน
2. การจัดทำ (Do) หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการแก้ปัญหา หรือการนำวิธีการแก้ปัญหาไปปฏิบัติ
3. การตรวจสอบ (Check) หมายถึง ขั้นตอนการเปรียบเทียบผลการแก้ปัญหาคือ ตรงตามเป้าหมายหรือไม่อย่างไร
4. การกำหนดมาตรการแก้ไข (Act) หมายถึง ขั้นตอนการนำวิธีการแก้ปัญหามาที่ได้จากการตรวจสอบแล้วว่าได้ผลมากำหนดเป็นมาตรฐานการทำงานเพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติต่อไป

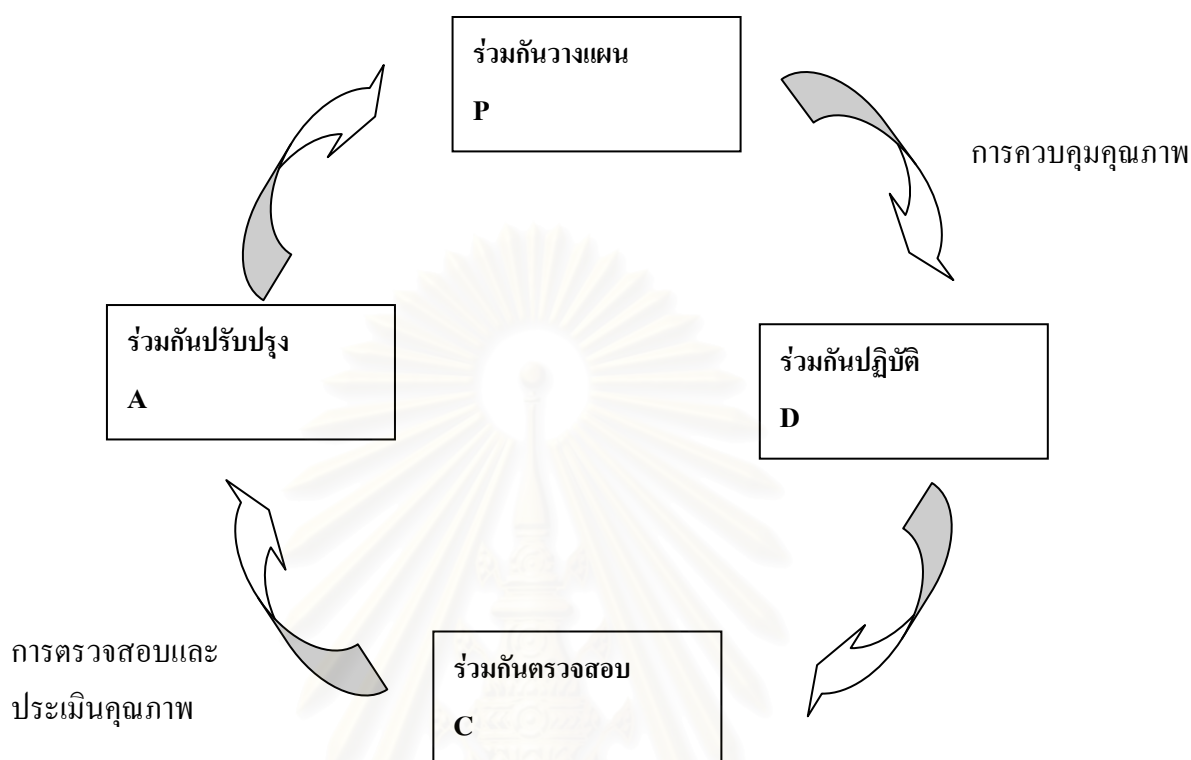
หากการแก้ไขปัญหายังไม่ได้ผลก็จะนำมาเข้ากระบวนการ PDCA ใหม่อีกเพื่อค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาและการดำเนินงานที่ได้ผลต่อไป กระทำเป็นวงจรเช่นนี้เรื่อยไปเพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ในการนำแนวคิดของ Shewhart และ Deming เกี่ยวกับวงจรคุณภาพมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพที่เรียกว่า FOCUS-PDCA Matrix มีขั้นตอน ดังนี้ (Hills, 1998)

- F คือ แสวงหากระบวนการมาใช้เพื่อการปรับปรุง (Find a process to improve)
ได้แก่การจัดเรียงลำดับกระบวนการที่แสวงหามาได้ทั้งหมด ทบทวนกลยุทธ์การวางแผนเพื่อปฏิบัติการ แยกแยะลักษณะความมีคุณภาพในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- O คือ จัดการปรับปรุงกระบวนการที่จะนำมาใช้ (Organize to improve the process)
ได้แก่เลือกทีมงานหรือผู้ที่มีความสามารถต่างๆ ในกระบวนการสร้างแผนงาน

- C คือ มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการที่จะนำมาใช้อย่างชัดเจน (Classify current Knowledge of the process) ได้แก่ สามารถแยกแยะได้อย่างรวดเร็วเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงแต่ละวิธี และสามารถใช่วิธีที่ดีที่สุดเพื่อให้ได้มาตรฐาน
- U คือ มีความเข้าใจถึงที่มาของตัวแปรที่มีอยู่ในกระบวนการ (Understand the sources of process variation) ได้แก่ สามารถแยกแยะตัวแปรในแต่ละกระบวนการ เช่น อาจทำเป็น Fish bone diagram เป็นต้น
- S คือ เลือกกระบวนการเพื่อปรับปรุง (Select the process improvement) การเลือกได้วิธีการปรับปรุงที่จะนำไปใช้
- P คือ การวางแผนเพื่อการปรับปรุง (Plan the improvement) ได้แก่ การวางแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงแต่ละเรื่องและวางแผนรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
- D คือ การจัดกระทำหรือลงมือทำตามกระบวนการที่วางแผนไว้แล้วนั้น (Do the improvement to the process)
- C คือ การตรวจสอบผลการปฏิบัติ (check the result)
- A คือ การปฏิบัติเพื่อให้ทราบว่าปฏิบัติตามวิธีการข้างต้นแล้วได้ผลดี หรือไม่ได้ผล เพื่อจะใช้วิธีการเดิมปฏิบัติต่อไปหรือไม่ (Act to hold gain and continue to improve the process, determine whether or not to continue working on the process)

เครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในกระบวนการ FOCUS-PDCA Matrix ได้แก่ การแยกแยะตัวบ่งชี้และลักษณะของ (Hills, 1998 : 36-40 ; Seymour, 1993) สำหรับแนวคิด PDCA นี้ ได้ถูกนำมาใช้ในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของไทย โดยประยุกต์เข้ากับหลักการบริหาร ซึ่งตามหลักการบริหารประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานที่ต้องการ ซึ่งหลักการและกระบวนการบริหารดังกล่าวเป็นสิ่งช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จ โดยต้องมีกระบวนการวางแผน ทำตามแผน ตรวจสอบประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ

แผนภาพที่ 3: วงจรการบริหารตามวงจร PDCA



การประกันคุณภาพภายในองค์กร/หน่วยงาน จึงเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในองค์กร/หน่วยงาน ร่วมกันวางแผน (Plan) กำหนดเป้าหมายและวิธีการลงมือทำ (Do) ตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อตรวจสอบ (Check) ผลงานร่วมกัน เพื่อหาจุดบกพร่องและจุดเด่นของงาน จากนั้นก็ดำเนินการปรับปรุง (Act) งานนั้น เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร/หน่วยงาน ให้เกิดคุณภาพ และแนวคิดการทำงานเป็นระบบนี้ จะช่วยสร้างความสามัคคีในองค์กร ทุกคนร่วมกันประเมินตนเองและปฏิบัติเป็นงานปกติ จนเกิดการยอมรับในการทำงานร่วมกันได้ เมื่อนำแนวคิดของหลักการบริหารตามวงจร PDCA มาสัมพันธ์เชื่อมโยงกับแนวคิดเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ จะพบว่ามีความสอดคล้องกัน จากแผนภาพจะเห็นว่า การควบคุมคุณภาพ และการตรวจสอบคุณภาพ ก็คือ กระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพ ตามหลักการบริหาร โดยที่การควบคุมคุณภาพคือการที่องค์กร/หน่วยงาน ต้องร่วมกันวางแผน และดำเนินการตามแผน เพื่อพัฒนาองค์กร/หน่วยงาน ให้มีคุณภาพตามเป้าหมายและมาตรฐานขององค์กร ส่วนการตรวจสอบคุณภาพ คือ การที่องค์กร/หน่วยงานต้องร่วมกันตรวจสอบเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานขององค์กร เมื่อองค์กร/หน่วยงานมีการตรวจสอบตนเองแล้ว

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับสูงขึ้นไป ก็จะช่วยเหลือในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร ซึ่งจะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพอยู่เสมอ จะเกิดเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

4.3 ขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน

จากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่จะกล่าวต่อไปนี้จะเชื่อมโยงไปสู่ขั้นตอนของการดำเนินงานได้ตามลำดับ คือ การวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดีต้องเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนในองค์กร/หน่วยงาน ไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติขององค์กร/หน่วยงาน กระบวนการประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในองค์กร/หน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร และบุคลากรอื่นๆ ในหน่วยงาน โดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย โดยมีการวางแผนพัฒนาและมีแผนปฏิบัติ การที่มีเป้าหมายชัดเจน มีการปฏิบัติตามแผน ตรวจสอบประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ มีความโปร่งใส และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน ซึ่งกระบวนการประกันคุณภาพมี 2 ประเภท ได้แก่ การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งการประกันคุณภาพภายนอกมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การประเมินคุณภาพและรับรองคุณภาพ ส่วนกระบวนการประกันคุณภาพภายในมุ่งเน้นที่จะนำผลมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของตนเอง ดังนั้น กระบวนการประกันคุณภาพจึงต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ดังนั้น เพื่อให้การประกันคุณภาพประสบความสำเร็จต้องมีการกำหนดเป้าหมายหรือทิศทางที่หน่วยงานต้องการบรรลุผล และการดำเนินงานต่างๆ ที่นำไปสู่คุณภาพดังกล่าว โดยมีการวางระบบควบคุมกำกับกำกับการดำเนินให้เป็นไปตามแผน ระบบการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงาน และระบบสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงาน ให้กระบวนการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย โดยระบบประเมินภายในเพื่อการประกันคุณภาพการดำเนินงานต้องเป็นระบบที่ยึดติดอยู่กับการทำงานปกติ โดยมีวงจรการทำงานแบบ PDCA ซึ่งหน่วยงานต้องมีการวางระบบการประเมินผลภายในของตนเอง ที่มีคุณภาพพอที่จะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงานนั้นๆ

กระบวนการวางระบบประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน มีขั้นตอนตามลำดับ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเตรียมการ การดำเนินการ และการรายงาน โดยขั้นตอนการเตรียมการประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมของบุคลากรด้วยการสร้างความตระหนัก และพัฒนาความรู้ก่อน แล้วจึงแต่งตั้งกรรมการที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ จากนั้นจึงเริ่มดำเนินการวางแผนปฏิบัติงาน (P) ดำเนินการตามแผน (D) ตรวจสอบประเมินผล (C) และนำผลการประเมินมา

ปรับปรุง (A) ในขณะที่เดียวกันต้องดำเนินการจัดทำรายงาน โดยการรวบรวมผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ผลและเขียนรายงานสรุปตามแผนภูมิที่ 4 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2546)

แผนภาพที่ 4: ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน



การเตรียมการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

1. การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยการทำ ความเข้าใจกับบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความเข้าใจในจุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายในว่าเปรียบเสมือนการส่องกระจกดูตนเอง เมื่อพบข้อด้อยก็พยายามปรับปรุง ในหน่วยงานก็มองหาจุดอ่อน จุดแข็งที่เกิดขึ้นกับตนกับงาน และบุคคลต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น เมื่อมองถึงระบบการบริหารจัดการของหน่วยงาน ก็คือการร่วมกันปรับปรุงโดยการกำหนดเป้าหมายและแผนการทำงานที่ชัดเจน และร่วมกันดำเนินการตามแผนเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายนั้น โดยต้องมีการประเมินคุณภาพ หรือการประเมินตนเอง เพื่อตรวจสอบและพัฒนาปรับปรุงให้เป็นไปตามเป้าหมายอยู่ตลอดเวลา นั่นเอง

ในขณะที่เดียวกันบุคลากรทุกคนในองค์กร ต้องมีความรู้และความเข้าใจตรงกันว่าจุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือการร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงาน ไม่ใช่การจับผิดกันและกัน โดยกระบวนการประกันคุณภาพนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานตามปกติไม่ได้แยกออกมา ซึ่งไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่บุคลากรแต่อย่างใด โดยบุคลากรทุกคนในหน่วยงานตลอดจนผู้เกี่ยวข้องจะต้องร่วมมือร่วมใจกันเข้าร่วมกิจกรรมการประกันคุณภาพนี้ทุกขั้นตอนเพื่อช่วยกันผลักดันให้องค์กรมีคุณภาพตามที่มุ่งหวัง

2. การสร้างความตระหนักถึงการประกันคุณภาพภายในและการทำงานเป็นทีม โดยอาจใช้วิธีการประชุมบุคลากรเพื่อสร้างความตระหนักหรือใช้บุคลากรแกนนำของหน่วยงานเป็นผู้ชักจูง โน้มน้าวความคิดของบุคลากรให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมุ่งที่จะปลูกฝังมโนทัศน์ที่ถูกต้อง และแก้ไขมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการประเมินผลภายในซึ่งเป็นมโนทัศน์สำคัญที่จะช่วยผลักดันให้การประกันคุณภาพภายในขององค์กรสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือ ความเต็มใจของบุคลากรทุกคนในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543) ได้กำหนดมโนทัศน์ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประเมินผลภายในไว้ดังนี้คือ การประเมินเป็นการให้ข้อมูลที่ช่วยให้มีการปรับปรุงตนเองให้ทำงานได้ดีขึ้น เป็นการทำงานที่อยู่ในวงจรการทำงานอยู่แล้วไม่ได้เพิ่มภาระแต่อย่างใด เป็นงานของทุกคนไม่ใช่การสร้างผลงานทางวิชาการของใคร ต้องทำด้วยใจเป็นกลางสะท้อนความเป็นจริง เป็นงานที่ทุกคนต้องทำด้วยความเต็มใจและอยากทำ เป็นงานที่ต้องทำให้ถูกต้องตามหลักวิธีการโดยผู้ทำมีความรู้ในการประเมิน เป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันทำให้เสร็จ เป็นงานที่ต้องเอาผลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและต้องเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบ ขณะเดียวกันได้กำหนดมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการประเมินผลภายในไว้ดังนี้คือ การประเมินเป็นการจับผิดบุคคลในหน่วยงาน เป็นการทำงานเสริมนอกเหนืองานประจำและเพิ่มภาระ เป็นการทำงานเฉพาะกิจเพียงครั้งเดียว เป็นการทำงานเพื่อสร้างผลงานของคนใดคน

หนึ่ง เพื่อหวังผลทางการเมือง ทำงานเพราะถูกบังคับให้ทำ เป็นกระบวนการที่ให้ใครมาทำก็ได้ เป็นการทำงานในกลุ่มคนที่ได้รับมอบหมายโดยเฉพาะ เป็นการทำงานที่ไม่ได้หวังผลไปใช้ประโยชน์และทำแล้วเก็บไว้ รู้ผลการประเมินเฉพาะในกลุ่มผู้ทำเป็นต้น

3. หลังจากการสร้างความตระหนักและมโนทัศน์ที่ถูกต้องแล้ว ต้องมีการพัฒนาความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง โดยอาจใช้วิธีการฝึกอบรม หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน

4. การแต่งตั้งคณะกรรมการ เป็นผู้รับผิดชอบ ประสาน กำกับ ดูแล สนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมในองค์กร ทั้งนี้หัวหน้าหน่วยงานนั้นๆ จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบคนสำคัญ และให้การสนับสนุนการดำเนินงานในทุกๆ ด้าน โดยมีการกำหนดภาระ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการให้ชัดเจน เพื่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ตลอดจนควบคุมให้การทำงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (PLAN) การปฏิบัติตามแผน (DO) การตรวจสอบประเมินผล (CHECK) และการพัฒนาปรับปรุง(ACT)

1. การวางแผน เป็นการคิดเตรียมการไว้ล่วงหน้า เพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลา และทรัพยากรที่ต้องใช้ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยขณะที่วางแผนการดำเนินงานไว้ควรมีการวางแผนการประเมินผลไปพร้อมกันด้วย เพื่อใช้ตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่เพียงใด เพื่อสามารถนำผลการประเมินระหว่างการทำงาน (Formative Evaluation) ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานได้ทันที เมื่อดำเนินงานสำเร็จตามแผนแล้วจึงมีการประเมินสรุปรวม (Summative Evaluation) อีกครั้ง เพื่อนำผลจากการประเมินไปใช้ในการวางแผนดำเนินงานอื่นๆ ต่อไป

2. การปฏิบัติตามแผน คือ ทุกคนต้องปฏิบัติตามแผนงานต่างๆ ที่ร่วมกันกำหนดไว้ โดยระหว่างการทำงานต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันตลอดเวลา เป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของบุคลากรในหน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานนั้นต้องให้การสนับสนุน ให้กำลังใจ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ มีการกำกับติดตาม (Monitoring) การทำงานของบุคลากร เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน ตลอดจนสนับสนุนให้มีการนิเทศและฝึกอบรมเพิ่มเติมในระหว่างการทำงานด้วย

3. การตรวจสอบประเมินผล เป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา จะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ผ่านมามีบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด ต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง ซึ่งกิจกรรมในขั้นตอนนี้ทำได้โดยการวางกรอบการ

ประเมิน จัดหาหรือจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมายที่ได้จากการวิเคราะห์ โดยการเปรียบเทียบผลการประเมินกับเกณฑ์ หลังจากนั้นก็ต้องมีการตรวจสอบกระบวนการและผลการประเมินที่ได้ว่ามีความถูกต้อง เหมาะสม และน่าเชื่อถือเพียงใด

4. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน โดยผลที่ได้จากการประเมินต้องมีการนำเสนอ และเผยแพร่ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรและเพื่อใช้ในการวางแผนต่อไป รวมทั้งจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้

การรายงาน

การจัดทำเอกสารรายงานผลการประเมินตนเอง เป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นสุดท้ายของการประกันคุณภาพภายใน เพื่อนำเอกสารนี้ใช้สำหรับเผยแพร่ต่อผู้เกี่ยวข้องและผู้ต้องการนำผลไปใช้ต่อไป

4.4 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

จากกระบวนการและขั้นตอนของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในดังกล่าวมาแล้วนั้น แม้จะเป็นสิ่งที่อยู่ในกระบวนการบริหารและกระบวนการการทำงานตามปกติขององค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ แต่ในสภาพปัจจุบันยังมีอีกหลายหน่วยงานที่มีการดำเนินอยู่แต่ยังไม่เป็นระบบชัดเจนซึ่งยังต้องมีการพัฒนาอีกมาก มีผู้กล่าวถึงยุทธศาสตร์ที่จะนำไปใช้เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในได้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2546) ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดังนี้ คือ

1. ยุทธศาสตร์ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ผู้บริหารองค์กรต้องเห็นความสำคัญ โดยการบริหารจัดการ มีส่วนร่วม ผลักดัน ส่งเสริม สนับสนุน และคอยกำกับดูแล ติดตามส่งเสริมการทำงานอย่างต่อเนื่อง

2. ยุทธศาสตร์การทำงานเป็นทีม ทุกคนในองค์กรต้องทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องในทุกขั้นตอนของการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือมาตรฐานที่องค์กรต้องการ

3. ยุทธศาสตร์การสร้างวัฒนธรรมและความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรยอมรับเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันก่อนนำระบบการประกันคุณภาพเข้ามาใช้ โดยผู้นำองค์กรเองก็ต้องแสดงความตระหนักให้เห็นเป็นแบบอย่างด้วย

4. ยุทธศาสตร์กำหนดผู้รับผิดชอบ ในการดำเนินการร่วมกันเป็นทีม จำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบในการประสานและกำกับ ติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความมั่นใจในการดำเนินงาน โดยจัดเป็นรูปคณะกรรมการต่างๆ ที่มีการกำหนดตัวบุคคล และภาระความรับผิดชอบที่ชัดเจน

5. มียุทธศาสตร์การวางแผนและกำกับดูแลที่เป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานก้าวหน้า ทำให้งานดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จทันเวลาตามวัตถุประสงค์รวมทั้งการรายงานความก้าวหน้าของงานที่ทำแล้ว และช่วยกันพัฒนางานที่จะทำต่อไป

6. ยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมและการปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการทำงานร่วมกับบุคคลและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการระดมการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย เพื่อให้การทำงานตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง และผนึกกำลังทั้งภายในและภายนอกองค์กร ร่วมกันพัฒนาองค์กรให้เติบโตตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นองค์กรให้พัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าและทัดเทียมกับองค์กรอื่นๆ ด้วย

ปัจจัยสำเร็จในการประกันคุณภาพ (สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้, 2547) ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ คน ระบบและการจัดการ ซึ่ง คน หมายถึงคุณลักษณะของภาวะผู้นำ (Leadership) ของผู้บริหาร ซึ่งต้องเป็นผู้นำในการบริหารจัดการคุณภาพ ส่งเสริมสนับสนุนการประสานและการทำงาน ตลอดจนบุคลากรทั้งหมดต้องได้รับการสร้างทัศนคติและทักษะ (Attitude and Skills) ในการทำงานอย่างถูกต้อง โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม (Teamwork) โดยการเชื่อมโยงระบบการทำงาน ร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมาย ช่วยกันทำงาน พัฒนาปรับปรุงระบบและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรึกษาหารือ ฟังพาดูอาศัยซึ่งกันและกัน ระบบ คือ การกำหนดคู่มือการทำงานอย่างมีขั้นตอนร่วมกัน เรียกว่าคู่มือระบบ (Manual) และร่วมสร้างระบบคุณภาพ (QA system) ขององค์กรขึ้น รวมทั้งกำหนดขอบข่ายความรับผิดชอบ (Responsibility) ของแต่ละระบบการทำงานให้ชัดเจนและปฏิบัติได้โดยไม่เกิดความสับสน ส่วนการจัดการ ต้องอาศัยปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญ คือการสื่อสาร (Communication) ทุกคนในองค์กรต้องสื่อสารให้เข้าใจตรงกันเป็นการสื่อสารเชิงบวกที่เสริมสร้างพลังร่วมในการทำงานตามระบบ และกระตุ้นให้มีการเรียนรู้ตลอดเวลา โดยมีการกำกับติดตาม (Controlling) การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และปัจจัยสุดท้ายที่จะขาดเสียมิได้คือความร่วมมือ (Cooperative) ของทุกคนในองค์กรซึ่งต้องมีการบริหารจัดการให้เกิดความร่วมมือกัน เป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนเป็นเจ้าของระบบ ร่วมรับรู้ ขอมรับและลงมือทำตามขั้นตอน กระบวนการของระบบการทำงานต่างๆ อย่างจริงจัง อันจะนำไปสู่การทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็ง มีประสิทธิภาพต่อไป

4.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ได้มีผู้ทำวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาไว้มากมายทั้งประกันคุณภาพภายในและภายนอกแต่จะขอนำเสนอเฉพาะตัวอย่างงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังต่อไปนี้

ธนรัฐ สุวะโร (2541) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบประกันคุณภาพสำหรับกระบวนการผลิตรายการวิทยุ : กรณีศึกษา สถาบันวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพกระบวนการผลิตที่เหมาะสมแก่สถาบันวิทยุตัวอย่าง จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการประกันคุณภาพของสถาบันวิทยุตัวอย่าง ทำให้สามารถทราบปัจจัยสำคัญที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ เมื่อมีการศึกษา และปรับปรุงปัจจัยต่างๆ แล้ว จึงนำมาสร้างเป็นระบบประกันคุณภาพที่สมบูรณ์ เมื่อทดลองนำระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการดำเนินงานจริง พบว่าระบบสามารถลดปริมาณเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นได้และสามารถนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบคุณภาพตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9002

ไพบุลย์ เปานิล (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา องค์กรประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานด้านสื่อการเรียนการสอนและห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีการศึกษา โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย และดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนวิธีระบบ ผลการวิจัยพบว่า ระบบประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ กำหนดนโยบาย การพัฒนาเครื่องมือประกันคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ อาจารย์ผู้สอนประจำโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ เห็นว่าสื่อการเรียนการสอนที่กำหนดเป็นสื่อพื้นฐาน โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มีความเหมาะสมที่จะกำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานในระดับมาก ถึงมากที่สุด

สุวิมล ว่องวานิช (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิจัยและพัฒนาระบบประเมินผลภายในของสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการประเมินผลภายในที่มีความเป็นเอกภาพในเชิงหลักการ แต่มีความหลากหลายของวิธีปฏิบัติในแต่ละสถานศึกษาซึ่งมีลักษณะหรือบริบทต่างกัน ผลที่ได้รับจากการวิจัยจะเป็นองค์ความรู้ที่ช่วยในการวางแผนการทำงานเพื่อรองรับการใช้พระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542 ผลผลิตที่ได้จากการวิจัยมี 4 ประการ คือ 1) ระบบการประเมินผลภายในที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น 2) หลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง “เทคนิควิธีการประเมินผลภายในตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา” 3) คู่มือการประเมินผลภายใน 1 ชุด 4) ระบบการนิเทศ โดยคณะผู้นิเทศเป็นอาจารย์จากสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นที่สถานศึกษาตั้งอยู่ ระบบการประเมินผลภายในที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเรียกว่า ระบบทีมดี (TEAM-D) ประกอบด้วยระบบย่อย 5 ระบบ ได้แก่ 1) ระบบการวางแผนและปฏิบัติ (Design of Operation Plan and Evaluation Frame) 2) ระบุข้อมูลและประมวลผล (Database and Information Processing) 3) ระบบการตรวจสอบการประเมิน (Detection of Evaluation Standards) 4) ระบบการรายงานผลการประเมิน (Dissemination of Evaluation Results) และ 5) ระบบการใช้ผลการประเมิน (Development for the Achievement of Education Standards) โดยระบบการประเมินผลภายในที่พัฒนาขึ้นเป็นระบบที่ผูกติดอยู่กับการทำงานปกติตามวงจรการ

ทำงานแบบ PDCA (built-in evaluation system) และเป็นการประเมินที่อิงโรงเรียน (school-based evaluation) คือ มีฐานการดำเนินงานจากโรงเรียน โดยใช้วิธีการทำงานตามแบบ TEAM คือ มีการทำงานเป็นทีม (Team-work) มีการประเมินที่ต่อเนื่องยั่งยืน (Eternity) มีความตระหนักในคุณค่าของการประเมิน (Awareness) และมีการกำกับติดตามการทำงานอย่างเป็นระบบ (Monitoring) ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานหลัก 3 ด้าน คือ มาตรฐาน IPO ได้แก่ มาตรฐานด้านปัจจัย (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) หลังสิ้นสุดโครงการ สถานศึกษานำร่องมีความพอใจในระบบการประเมินผลภายในที่พัฒนาขึ้น

ประอร สุนทรวิภาต (2543) ได้ทำวิจัยและพัฒนาเรื่อง การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับโรงเรียนเหล่าทัพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาองค์ประกอบ และบริบทสร้างเกณฑ์ และพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับโรงเรียนเหล่าทัพ มีผลการวิจัย คือ ได้หลักการ/ยุทธศาสตร์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเหล่าทัพ รวม 8 ข้อ ได้วิธีการปฏิบัติ/ยุทธวิธีในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเหล่าทัพ และได้องค์ประกอบและเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเหล่าทัพ

ปราศรัย ประวัตรุ่งเรือง (2544) ได้ทำวิจัยเรื่อง การวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์ในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (เอสแบค) โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบระบบประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาผลที่เกิดจากการใช้ระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นต่อคุณภาพบุคลากร คุณภาพการสอน และคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามชนิดมีโครงสร้าง การสัมภาษณ์ การทำบันทึกเหตุการณ์ประจำวัน และการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติบรรยายและการวิเคราะห์เปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อโรงเรียน และเป้าหมายของโรงเรียน สารสนเทศและการวิเคราะห์ ความเป็นเลิศด้านการสอนและชื่อเสียงในหมู่นักเรียนในช่วงก่อนและหลังการใช้ระบบการประกันคุณภาพ โมเดลปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรคุณภาพไม่แตกต่างกัน 3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า บุคลากรทุกกลุ่มมีความพึงพอใจ มีความตื่นตัว และมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานมากขึ้น รู้สึกผูกพันเป็นเจ้าของโครงการที่พัฒนา และเห็นความเชื่อมโยงระหว่างงานที่ทำกับระบบการประกันคุณภาพของโรงเรียน

สุวิมล ว่องวานิช (2545) ได้ทำวิจัยเรื่องการพัฒนามาตรฐานครูและผู้บริหารสถานศึกษา และการวางระบบประเมินภายใน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพครูและผู้บริหารสถานศึกษา 2) พัฒนามาตรฐานวิชาชีพครูและผู้บริหารสถานศึกษา 3) พัฒนามาตรฐานคุณภาพครูและผู้บริหารสถานศึกษา และ 4) วางระบบประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานวิชาชีพ การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา เก็บข้อมูลโดยการ

สัมภาษณ์ ประชุมระดมความคิด สันทนาการและสำรวจด้วยแบบสอบถามจากครู ผู้บริหาร นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนทั่วไป ผลการวิจัยได้นำไปประชาสัมพันธ์และนำไปใช้ในการออกแบบระบบประเมินภายในโดยทดลองใช้กับสถานศึกษานำร่อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย อ้างอิงและการวิเคราะห์เนื้อหา ได้ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานที่ผ่านมา ผลการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพครูและผู้บริหารสถานศึกษา ระดับมาตรฐานคุณภาพครูและผู้บริหารและระบบประเมินคุณภาพภายในสำหรับการปฏิบัติงานครูและผู้บริหารตามมาตรฐานคุณภาพ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระบบย่อยคือ 1) ระบบการเตรียมและพัฒนาครูเข้าสู่มาตรฐานวิชาชีพ 2) ระบบประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของครู 3) ระบบนิเทศ วินิจฉัย กำกับการปฏิบัติงานของครู 4) ระบบพัฒนาครูและ 5) ระบบตอบแทนครู

พงศ์เทพ จิระโร, เรือเอก (2546) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการศึกษาเฉพาะทางของกองทัพเรือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของกองทัพเรือ เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสำหรับการศึกษาเฉพาะทางของกองทัพเรือ และเพื่อทดลองใช้และประเมินระบบประกันคุณภาพภายในสำหรับการศึกษาเฉพาะทางของกองทัพเรือที่พัฒนาขึ้น วิธีดำเนินการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสำหรับการศึกษาเฉพาะทางของกองทัพเรือประกอบด้วยการศึกษาเอกสาร การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในกองทัพเรือจำนวน 225 คน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาทุกสถาบันในกองทัพเรือ จำนวน 11 ท่าน สรุปลักษณะที่เป็นร่างครั้งที่ 1 นำมาดำเนินการประชุมระดมสมอง (Brainstorming) ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชาผู้สำเร็จ ครู อาจารย์ ศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบัน ทั้ง 11 สถาบัน จำนวน 160 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นระบบ มาตรฐาน และตัวบ่งชี้ ฉบับร่างครั้งที่ 2 นำไปดำเนินการประชุมกลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Focus groups) ในสถานศึกษาของกองทัพเรือทุกสถานศึกษา จำนวน 11 ครั้ง นำมาปรับปรุงนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิทางการประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพเรือจำนวน 15 ท่านพิจารณาความเหมาะสม นำไปทดลองใช้กับสถานศึกษานำร่อง 3 แห่ง จากนั้นดำเนินการประเมินระบบและปรับปรุงระบบเป็นขั้นตอนสุดท้าย สรุปผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานคุณภาพการศึกษาของกองทัพเรือที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 8 มาตรฐาน ทั้งระดับอุดมศึกษา และระดับอุดมศึกษาดำกว่าปริญญาตรี โดยในระดับอุดมศึกษาปริญญาตรีประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่แสดงความเป็นเฉพาะทางของกองทัพเรือจำนวน 21 ตัวบ่งชี้ ส่วนที่สอดคล้องกับ สมศ. จำนวน 25 ตัวบ่งชี้ รวมเป็น 46 ตัวบ่งชี้ ส่วนในระดับอุดมศึกษาดำกว่าปริญญาประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่แสดงความเป็นเฉพาะทางของกองทัพเรือจำนวน 17 ตัวบ่งชี้ และมีส่วนที่สอดคล้องกับ สมศ. จำนวน 29 ตัวบ่งชี้ รวมเป็น 46 ตัวบ่งชี้ สำหรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพเรือที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 4 กิจกรรมหลักได้แก่ การประกัน

คุณภาพภายในของสถานศึกษา, การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับกองทัพเรือ , การนิเทศงาน ประกันคุณภาพการศึกษา และ การประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพเรือ ใน การประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษาหลังการทดลองใช้พบว่าความรู้ และการปฏิบัติของ บุคลากรเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทักษะความสามารถหลังการทดลองใช้ระบบมี พัฒนาการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกทักษะ กระบวนการประกันคุณภาพภายใน กิจกรรมการนิเทศ กิจกรรมการประเมินคุณภาพ การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความเห็นด้วยในการ นำมาใช้ในระดับมาก การประเมินผลการดำเนินงานเกือบทุกรายมีความเห็นด้วยในการนำมาใช้ ในระดับมาก

เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2547) ได้ทำวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็น อุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือสถานศึกษาในสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ จำนวน 345 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในที่ ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพสถานศึกษา คือ ผู้บริหารทุ่มเท มุ่งมั่น สนใจใฝ่รู้ ใช้การ บริหารแบบมีส่วนร่วมอย่างเข้มงวด มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีความสัมพันธ์ภายในดีและทำงาน เป็นทีม ครูยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่งานสอน สนใจใฝ่เรียนรู้ มี การประสานงานที่คล่องตัว โดยมีบุคลากรและคณะทำงานที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพ และปัจจัยภายนอกที่ส่งเสริมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ คือ ชุมชน และกรรมการ สถานศึกษาให้ความช่วยเหลือ ได้รับการช่วยเหลือจากการมีกฎหมายและนโยบายจากต้นสังกัด ผลักดันให้มีการประกันคุณภาพและหน่วยงานต้นสังกัดช่วยเหลือและนิเทศอย่างจริงจัง

สำหรับปัจจัยภายในที่เป็นอุปสรรค คือ วัฒนธรรมองค์กรแตกแยก ไม่ให้เกียรติกัน ครู ขาดความรับผิดชอบ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารขาดความเด็ดขาด หรือใจดีเกินไป และโครงสร้างการบริหารขาดการประสานงานที่ดี โดยมีปัจจัยภายนอกที่เป็น อุปสรรคคือ ชุมชนและกรรมการสถานศึกษาขาดความเข้าใจในงานประกันคุณภาพ มีผลกระทบ จากนโยบายลดอัตราค่าจ้าง และหน่วยงานต้นสังกัดขาดการนิเทศช่วยเหลือ

ตอนที่ 5 ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ในตอนนี้จะกล่าวถึงความหมายของประสิทธิผลองค์กร ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลองค์กร และแนวทางในการพัฒนาตัวบ่งชี้ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยประยุกต์จากการพัฒนาดัชนีวัด คุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนถึงเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพและมาตรฐาน การปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

5.1 นิยามและความหมายของประสิทธิผล (Effectiveness) ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผลไว้ต่างๆ กัน คือ

ศิริชัย กาญจนวาสี (2545) กล่าวว่าประสิทธิผลหมายถึง การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ปรารถนา นั่นคือผลการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นผลผลิต (outputs) ผลกระทบ (impacts) ผลลัพธ์ (outcomes) ได้ตรงตามผลที่คาดหวังไว้และเป็นสิ่งที่พึงพอใจของใช้หรือผู้บริโภค เช่นในการประเมิน โครงการ จะถือว่าโครงการมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อผลของโครงการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

กองแผนงาน กรมส่งเสริมการเกษตรและสำนักงานข้าราชการพลเรือน (<http://www.plan.doe.go.th>, <http://www.rbm.ocsc.go.th>) ได้นิยามประสิทธิผลไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และความสัมพันธ์ของต้นทุนกับผลลัพธ์ขององค์การ โดยแบ่งประสิทธิผลออกเป็น 2 ประเภทคือ 1) ประสิทธิผลหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่ตั้งไว้กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นขององค์การ และ 2) ประสิทธิผลเชิงต้นทุน หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นขององค์การ

สมยศ นาวิการ (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การไว้ว่า เป็นการบรรลุเป้าหมายด้านพันธกิจโดยดูจากความสำเร็จและความเหมาะสมของเป้าหมายด้วย

Price (1972) กล่าวว่าประสิทธิผล หมายถึงระดับความสามารถที่องค์การบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่ได้กำหนดไว้

Steer (1985) กล่าวว่าประสิทธิผลหมายถึงความสามารถขององค์การในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บรรลุเป้าหมายขององค์การและความสามารถที่จะดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง โดยถือว่าประสิทธิผลเป็นสิ่งสำคัญและเป็นเกณฑ์สำคัญสูงสุด (Ultimate Criterion) ที่จะตัดสินผลการจัดการหรือการดำเนินงานขององค์การ

Parson (1991) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การเป็นความสามารถขององค์การในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อให้้องค์การมีการพัฒนาและสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว

Preedy (อ้างในพิชญ์ พงศรี, 2542) อธิบายว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงการบรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยพิจารณาใน 3 ประเด็นหลัก คือ 1) พิจารณาในรูปของผลลัพธ์ (Outcomes) เช่น จากผลการสอบของนักเรียน การพัฒนาทางด้านบุคลากรและสังคม 2) พิจารณาในรูปปัจจัยกระบวนการ เช่น ความพึงพอใจของนักเรียนในการจัดกระบวนการจัดการของโรงเรียน 3) พิจารณาในรูปการได้มาซึ่งทรัพยากร เช่น การที่โรงเรียนได้รับทรัพยากร (Resource Acquirement) ด้านการเงินและบุคลากร

Cohen (1994) ได้ให้นิยามประสิทธิผลองค์กรไว้ว่าเป็นการบรรลุเป้าหมายด้านพันธกิจ (Missions) ของสถาบันเป็นสำคัญ

Gibson, Ivancevich & Donnelly (2000) ให้ความหมายถึงประสิทธิผลว่าเป็นการพิจารณาตามระดับ โดยกล่าวว่าการที่จะเกิดประสิทธิผลจะต้องพิจารณาใน 3 ระดับ คือ 1) ประสิทธิผลระดับบุคคล (individual effectiveness) เป็นการเน้นผลการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคลหรือสมาชิกในองค์กรที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งในองค์กร 2) ประสิทธิผลระดับกลุ่ม (group effectiveness) เป็นภาพรวมของกลุ่มบุคคลที่ทำงานในหน้าที่ตำแหน่งในองค์กร และ 3) ประสิทธิผลระดับองค์กร (organizational effectiveness) เป็นภาพรวมประสิทธิผลระดับบุคคลและระดับกลุ่ม

Robbins (2002) ได้ให้ความหมายว่า คือระดับความสามารถที่องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายในเป้าหมายระยะสั้น (ดูจากผลผลิต) และการบรรลุเป้าหมายระยะยาว (ดูที่กระบวนการ)

โดยสรุปจากนิยามและความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผล จะมีได้ทั้งในเชิงธุรกิจและด้านการศึกษา ซึ่งเป้าหมายของการพิจารณาว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ จะมุ่งเน้นในการพิจารณาจากผลผลิต (Outcomes), ความพึงพอใจ (Satisfaction), การได้มาซึ่งทรัพยากร (Resource Acquisition) และต้นทุน (Cost) ของการดำเนินการนั่นเอง

5.2 ความหมายของประสิทธิผลองค์กรและตัวบ่งชี้ประสิทธิผลองค์กร

5.2.1 ประสิทธิผลองค์กร

สำนักงานการศึกษาเอกชน (2532) ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์กรไว้ว่า หมายถึงผลที่ได้จากการดำเนินการ นับตั้งแต่ประสิทธิภาพของระบบไปจนถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานตลอดจนภาพพจน์ที่ดีขององค์กร

กรรณิกา เจิมเทียนชัย (2538) ได้สรุปการศึกษาความหมายประสิทธิผลองค์กรไว้ว่า แม้ความหมายของประสิทธิผลจะหลากหลายแต่ก็มีคำสำคัญที่ปรากฏอยู่ 3 ลักษณะ ได้แก่ การคำนึงถึงผลผลิตที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างเหมาะสมและการรักษาสภาพขององค์กรให้อยู่ได้เป็นอย่างดีในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เบญญา หลุยเจริญ (2541) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์กรคือ การบรรลุเป้าหมาย (goals) ที่องค์กรตั้งไว้

ละมัยพร โลหิตโยธิน (2542) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึงภาพรวมขององค์กรที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ตอบสนองต่อความต้องการกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งตอบสนองความต้องการของสังคมตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้

ธีระ สุวรรณพงษ์ (2543) กล่าวว่า องค์กรที่มีประสิทธิผลหมายถึง องค์กรที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goals) ที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพ จึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์กรในการกระทำสิ่งต่างๆ ตามที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์กรที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ส่วนองค์กรที่มีประสิทธิผลต่ำจึงเป็นองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ ดังนั้นการพูดถึงประสิทธิผลขององค์กรจึงเป็นเรื่องของความพยายามหาคำตอบว่า องค์กรที่ศึกษานั้น ได้ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้สำเร็จแค่ไหน

สุทธิพงษ์ ยงศ์กมล (2543) วิเคราะห์ความหมายต่างๆ ของประสิทธิผลขององค์กร แล้วสรุปว่า ประสิทธิภาพขององค์กรต้องการปัจจัย 2 ส่วน คือปัจจัยประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการบรรลุเป้าหมาย ทั้งระยะสั้นและระยะยาวด้วยการใช้ทรัพยากร เช่น คน เงิน เวลา วัสดุอุปกรณ์ ได้อย่างคุ้มค่าเหมาะสม และในขณะเดียวกันต้องมีปัจจัยส่วนที่ 2 คือปัจจัยการรักษาสภาพความเป็นอยู่ขององค์กร (Organization maintenance) ด้วยซึ่งก็คือ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การปรับตัวเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้ากับสภาพแวดล้อม การประสานภายในและภายนอก วัฒนธรรมองค์กรและขวัญกำลังใจของคนในองค์กร

แววศิริ พัฒนทอง (2544) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง องค์กรที่ได้ดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งในระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว

ปิยดา สว่างศิลป์ (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กร ว่าหมายถึงสมรรถนะขององค์กรในการปฏิบัติหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการเพื่อให้้องค์กรในฐานะระบบสังคมอยู่รอด คือความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ความสามารถในการบูรณาการ และความสามารถในการรักษาแบบแผนวัฒนธรรมขององค์กร

Cameron and Whetten (1983) ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์กรไม่ควรมีความหมายแคบ แต่ควรรวมถึงพฤติกรรมความชอบและมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่หลากหลาย โดยองค์กรต้องบรรลุเป้าหมาย มีการจัดการทรัพยากรที่ต้องการ กระบวนการภายในมีคุณภาพที่ดี และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องเชิงกลยุทธ์มีความพอใจ

Geopoulos and Tannenbaum (อ้างใน บุญเรือน หมั่นทรัพย์, 2538) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในฐานะที่เป็นระบบสังคมหนึ่ง ในการดำเนินการบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อวิธีการดำเนินงาน และทรัพยากรขององค์กรตลอดจนสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

Goodman and Pennings (อ้างใน บุญเรือน หมั่นทรัพย์, 2538) กล่าวว่าองค์กรจะมีประสิทธิผลต่อเมื่อองค์กรสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องได้ผลที่น่าพึงพอใจและมีผลลัพธ์ใกล้เคียงกับเป้าหมายขององค์กรหรือสูงกว่า

Hall (อ้างใน บุญเรือน หมั่นทรัพย์, 2538) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การหมายถึงความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่หาได้ยากและมีคุณค่า ซึ่งจะนำไปใช้สนับสนุนการดำเนินการขององค์การ

McFarland and Bennis (อ้างใน บุญเรือน หมั่นทรัพย์, 2538) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง สมรรถนะขององค์การในการที่จะอยู่รอด ปรับตัว รักษาสภาพและเติบโต ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติประการใด

สรุปได้ว่าประสิทธิผลขององค์การมีความหมายครอบคลุมถึงความสามารถขององค์การในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรบุคคลงบประมาณและการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5.2.2 ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การ

Nahavandi & Malekzadeh (อ้างใน วิษณุ ฟองศรี, 2542) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การต้องดูจากองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) คุณภาพของงาน 2) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ 3) นวัตกรรมใหม่ๆ ที่ดีกว่าเดิม และ 4) ความพึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน ส่วน Gibson, Ivancevich, & Donnelly (2000) ได้เสนอการวัดประสิทธิผลขององค์การจากมุมมองของผู้นำเท่านั้น ซึ่งผู้นำสามารถวัดประสิทธิผลขององค์การได้จาก 1) ผลผลิต (Production) 2) คุณภาพ (Quality) 3) ประสิทธิภาพ (Efficiency) 4) ความยืดหยุ่น (Flexibility) 5) ความพึงพอใจ (Satisfaction) 6) การแข่งขัน (Competitiveness) 7) การพัฒนา (Development) และ 8) ความอยู่รอด (survival)

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการด้านการศึกษาที่กล่าวถึงตัวบ่งชี้วัดประสิทธิผลและรูปแบบการประเมินประสิทธิผลขององค์กรไว้ ดังเช่น Hoy & Miskel (2001) กล่าวถึงตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดประสิทธิผลของโรงเรียน ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความพึงพอใจในการทำงาน ทศนคติของครูและนักเรียน อัตราการลาออกของนักเรียน อัตราการลาออกของครู ความยึดมั่นต่อภารกิจขององค์กรของครู การรับรู้ของสังคมที่มีต่อประสิทธิผลของโรงเรียน และยังได้แบ่งรูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์กรเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การประเมินประสิทธิผลในเชิงเป้าหมาย (goal model of organizational effectiveness) เป็นรูปแบบการประเมินที่ใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์ โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีประสิทธิผลหรือไม่ ให้พิจารณาจากระดับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (degree of goal attainment) ซึ่งสามารถวัดได้จากความสามารถในการผลิต วัดจากผลกำไร เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิผลในเชิงทรัพยากร (the system resource model of organizational effectiveness) เป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นปัจจัยป้อน (input) มากกว่าผลผลิต

(output) โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้น ให้พิจารณาจากความสามารถในการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นที่ต้องการ

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (the multiple criteria of organizational effectiveness) เป็นรูปแบบการประเมินที่ใช้เกณฑ์หลายอย่าง โดยพิจารณาจากตัวแปรหลักที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร

5.3 งานวิจัยที่ศึกษาตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กร

ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรต่างๆ ไว้ในหลายลักษณะ เช่น การวิเคราะห์ปัจจัย การศึกษารูปแบบ ศึกษาความสัมพันธ์และการประเมินคุณภาพต่างๆ ซึ่งสามารถนำมาศึกษาเป็นแนวทางไปสู่การพัฒนาตัวบ่งชี้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ตัวอย่างเช่น

ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์ (2540) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลองค์กรของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลองค์กรของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้กรอบสภาพแวดล้อม ลักษณะของบุคคลในองค์กร ลักษณะขององค์กร และนโยบายการบริหารและปฏิบัติเก็บรวบรวมข้อมูลจากการรับรู้ของศึกษานิเทศก์จำนวน 403 คน โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐานค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) 0.7589-0.9770 วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรทุกตัวในแบบจำลองมีอำนาจในการอธิบายประสิทธิผลองค์กรของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร สภาพการใช้เทคโนโลยีในองค์กร สภาพด้านการเมือง คุณลักษณะผู้นำของหัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การบริหารงานบุคคล โครงสร้างองค์กร ความสามารถในการแสวงหาทรัพยากร สภาพเศรษฐกิจและสังคม ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร คุณลักษณะของศึกษานิเทศก์ และบรรยากาศขององค์กร โดยตัวแปรทุกตัวในแบบจำลองมีความสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลองค์กรได้ร้อยละ 34

พิสนุ พองศรี (2542) ศึกษาเรื่องการพัฒนาแบบการประเมินประสิทธิผลองค์กรภาครัฐเกี่ยวกับการศึกษาอาชีพนอกระบบโรงเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบการประเมินประสิทธิผลองค์กรภาครัฐเกี่ยวกับการศึกษาอาชีพนอกระบบโรงเรียน และตรวจสอบคุณภาพรวมทั้งความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างเชิงเส้นของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยรูปแบบที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย ตัวแปรของประสิทธิผลองค์กร 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรการบรรลุจุดมุ่งหมาย ประสิทธิภาพ ผลการบริหารการเปลี่ยนแปลง และความพึงพอใจของ

ผู้เกี่ยวข้อง ตัวแปรเชิงสาเหตุ 8 ตัวแปร คือตัวแปรภาวะผู้นำองค์กร นโยบายบริหารองค์การ กระบวนการบริหารองค์การ ภาวะผู้นำกลุ่ม กระบวนการบริหารกลุ่ม วัฒนธรรมกลุ่ม คุณลักษณะ บุคลากร และการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยผู้บริหารองค์การระดับนโยบายเห็นว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีประโยชน์ในระดับมากที่สุด และมีความเป็นไปได้สำหรับการนำไปใช้จริงในระดับมาก นอกจากนี้ตัวแปรเชิงสาเหตุในระดับองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การสูงกว่าตัวแปรเชิงสาเหตุในระดับกลุ่มและระดับบุคคล โดยตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ ภาวะผู้นำองค์กร นโยบายบริหารองค์การ ภาวะผู้นำกลุ่ม กระบวนการบริหารองค์การ วัฒนธรรมกลุ่ม และกระบวนการบริหารกลุ่ม

ละมัยพร โลहितโยธิน (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพโดยองค์การร่วมกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งวัดประสิทธิผลของหอผู้ป่วยจาก ความสามารถในการปรับตัว การผลิตและการบริการ การติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพโดยองค์การมีความสัมพันธ์กันทางบวก ระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรรายด้านของการจัดการคุณภาพโดยองค์การคือ ด้านบุคลากรสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ส่วนอีก 7 ด้านคือ บทบาทของผู้บริหารระดับสูง บทบาทของหอผู้ป่วย การฝึกอบรม การออกแบบบริการ การจัดการของผู้ส่งมอบ การจัดการด้านกระบวนการ และ คุณภาพของข้อมูลและการรายงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรการจัดการคุณภาพโดยองค์การที่สามารถร่วมทำนายประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ บุคลากรสัมพันธ์ บทบาทของหอผู้ป่วย และการจัดการด้านกระบวนการ โดยสามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 54.57

ศิรินภา ชีวาทัง (2543) ศึกษาตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาและวิเคราะห์ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล มี 3 กลุ่ม คือ 1) ตัวชี้วัดด้านผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดของผู้บริหาร ตัวชี้วัดของพยาบาล ตัวชี้วัดด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ตัวชี้วัดด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาล และ ตัวชี้วัดด้านการให้การพยาบาล 2) ตัวชี้วัดด้านการจัดการทางการพยาบาล ประกอบด้วย ตัวชี้วัดของสภาพแวดล้อมด้านสถานที่ ตัวชี้วัดด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางการพยาบาล ตัวชี้วัดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการในองค์การพยาบาล ตัวชี้วัดด้าน

งบประมาณ 3) ตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดด้านจำนวนผู้รับบริการ ตัวชี้วัดด้าน การได้รับการดูแล ตัวชี้วัดด้านคุณภาพการดูแลทางคลินิก

กัลยา แก้วชนะสิน (2544) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรด้านองค์การ และด้านบุคคลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งวัดประสิทธิผลของหอผู้ป่วยจาก ความสามารถในการปรับตัว การผลิตและบริการ และความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย คือ โครงสร้างของกลุ่มงานการพยาบาล การใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ ในหอผู้ป่วยความผูกพันต่อองค์การและปัจจัยเสริมการปฏิบัติงานของพยาบาล

5.4 การพัฒนาตัวบ่งชี้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การภายใต้กรอบการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากการศึกษาความหมายของประสิทธิผลขององค์การ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การพบว่า ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์การทำงานได้ ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพคือความสามารถของบุคลากรในองค์การ จะเห็นได้จาก การกล่าวถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน (สำนักงานการศึกษาเอกชน, 2532) การรู้จักใช้ ทรัพยากรอย่างประหยัด (เบญญา หลุยส์เจริญ, 2541) ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมให้บรรลุเป้าหมาย (ละมัยพร โลหิตโยธิน, 2542 และธีระ สุวรรณพงษ์, 2543) การรู้จัก ใช้ทรัพยากรคนได้อย่างเหมาะสม โดยบุคลากรต้องมีความพึงพอใจและมีขวัญกำลังใจในการ ทำงาน (สุทธิพงษ์ ยงศ์กมล, 2543) สมรรถนะของการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การที่ สามารถปรับตัวให้บรรลุเป้าหมาย มีความสามารถในการบูรณาการและรู้จักรักษาแบบแผน วัฒนธรรมขององค์การ (ปิยดา สว่างศิลป์, 2545) การรู้จักแก้ปัญหา การปรับตัวเพื่อการอยู่รอด (Goodman and Pennings และ Mcfarland and Bennis, อ้างในบุญเรือน หมั่นทรัพย์, 2538) การทำงานที่มีคุณภาพโดยรู้จักใช้นวัตกรรมใหม่ๆและความพึงพอใจในการทำงานจะสามารถทำ ให้องค์การมีประสิทธิผลได้ (Nahavandi & Malekzadeh, 1999) ได้มีผู้เสนอตัวบ่งชี้ที่ใช้วัด ประสิทธิภาพของโรงเรียนที่แสดงให้เห็นความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติและ ความยึดมั่นต่อภารกิจขององค์การของครูไว้ด้วย (Hey & Miskel, 2001)

นอกจากนี้การค้นพบจากการวิจัยยืนยันให้เห็นว่า ลักษณะบุคคลในองค์การ (Richard M. Steers อ้างถึงในประเสริฐ บันทิตศักดิ์, 2540) คุณลักษณะของบุคลากรและการปฏิบัติงาน (พิศณุ พองศรี, 2542) พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (สิรินภา ชี้ทางให้, 2545) ตลอดจนความสามารถ ในการปรับตัว การบริการ การติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์การของบุคลากร (ละมัยพร โลหิตโยธิน, 2542 และ กัลยา แก้วชนะสิน, 2544) ต่างก็เป็นตัว

ปัจจัยด้านบุคลากร (human factors) ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรและเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างประสิทธิผลให้แก่องค์กรได้

ในขณะเดียวกัน จากแนวคิดของGibson, Ivancevich & Donnelly (2000) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร จะเกิดได้ใน 3 ระดับ คือ (1) ระดับบุคคล (individual effectiveness) ซึ่งเป็นการเน้นผลการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคล หรือสมาชิกในองค์กรที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งงานในองค์กร (2)ระดับกลุ่ม (Group effectiveness) เป็นภาพรวมของกลุ่มบุคคลที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งในองค์กร และ (3) ระดับองค์กร (Organizational effectiveness) ซึ่งเป็นภาพรวมของประสิทธิผลระดับบุคคลและระดับกลุ่มของบุคลากรในองค์กรทั้งหมด

จากแนวคิดและผลการวิจัยดังกล่าวมาแล้ว แสดงให้เห็นว่าองค์กรทางการศึกษาต่างๆ สามารถใช้ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลการดำเนินงานในระดับบุคคลเป็นฐานในการวัดประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวมได้ ซึ่งตรงกับข้อสรุปที่ได้กล่าวไว้ในตอนแรกว่า ประสิทธิภาพขององค์กร คือความสามารถในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรบุคคล เพื่อการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั่นเอง

5.5 การพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ประสิทธิผลขององค์กรเกิดจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ โดยเป็นเป้าหมายที่จะบรรลุได้ด้วยกลไกการปฏิบัติงานตามที่บุคลากรทุกคนได้รับมอบหมายตามบทบาทภาระหน้าที่ ของแต่ละบุคคลตามที่กำหนดไว้ในคำบรรยายงาน (Job description) เพื่อบรรลุเป้าหมายตามบทบาทภาระหน้าที่และวัตถุประสงค์การทำงานขององค์กรต่อไป

ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลของบุคลากร จะต้องมีการกำหนดสมรรถนะสำคัญ หรือลักษณะที่พึงประสงค์ในการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์และสำเร็จตามที่คาดหวังไว้เป็นกรอบในการดำเนินงาน และจากลักษณะที่พึงประสงค์เหล่านี้สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับพัฒนาตัวบ่งชี้ (indicator) สำหรับประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานของบุคลากรและประสิทธิผลการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรต่อไป

การพัฒนาตัวบ่งชี้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการบ่งบอกคุณภาพของการปฏิบัติงาน และใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับติดตาม ส่งเสริมพัฒนา และประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้และสามารถปรับปรุงพัฒนาองค์กรนั้นๆ ให้มีประสิทธิผลในการดำเนินงานได้ต่อไป

องค์ประกอบของคุณภาพในการปฏิบัติงาน (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2546) ได้กล่าวถึงคุณภาพของผลการปฏิบัติงานคือผลการปฏิบัติอันแสดงถึงผลสัมฤทธิ์ตามที่คาดหวังและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ ส่วนคุณภาพในการปฏิบัติงานหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมี

คุณภาพ โดยจำเป็นต้องมีสมรรถนะสำคัญหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่คาดหวัง ซึ่งสมรรถนะ (Competency) คือ ลักษณะของกลุ่มความรู้ ทักษะ และบุคลิกลักษณะที่จำเป็นต่อความพึงพอใจและความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อประเมินสมรรถนะจึงควรนิยามเชิงทฤษฎีของสมรรถนะแต่ละด้านที่ต้องการวัดว่า มีความหมายและองค์ประกอบสำคัญอะไรบ้าง และจะต้องนิยามเชิงปฏิบัติการอย่างชัดเจน โดยให้มีความเป็นรูปธรรมถึงพฤติกรรมที่เป็นสิ่งบ่งชี้ลักษณะสำคัญของสมรรถนะเหล่านั้น ดังนั้นตัวชี้วัด(indicator) จึงเป็นพฤติกรรมสำคัญที่ใช้บ่งบอกลักษณะต่างๆ ที่เป็นส่วนประกอบของสมรรถนะที่มุ่งวัดนั่นเอง

องค์ประกอบที่เป็นสมรรถนะสำคัญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2546) ประกอบด้วย

1) สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจดจำ เข้าใจ หลักการ/ทฤษฎี/แนวคิด/ข้อเท็จจริง สามารถวิเคราะห์ห้ขั้นสูง และนำไปใช้ในการแก้ปัญหา สมรรถนะด้านนี้จึงเป็นความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระที่จำเป็นต้องรู้หรือเข้าใจเพื่อใช้แก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

2) สมรรถนะด้านทักษะ หมายถึง ความสามารถในการลงมือทำหรือปฏิบัติการด้วยความคล่องแคล่ว และมีประสิทธิภาพ สมรรถนะด้านนี้จึงเป็นทักษะการปฏิบัติต่างๆ ที่สำคัญและจำเป็นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

3) สมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะ หมายถึง คุณลักษณะภายในที่สำคัญสำหรับแสดงออกมาเพื่อสนับสนุนความรู้ ทักษะ และประสานสัมพันธ์กับบริบทและผู้เกี่ยวข้อง จนบรรลุผลเป็นความสำเร็จของงาน

สมรรถนะทั้ง 3 นี้ มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงาน มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามความประสงค์

หากมีการวิเคราะห์และกำหนดสมรรถนะที่สำคัญได้อย่างครอบคลุมจะสามารถสร้างตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและสามารถนำไปใช้พัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งขั้นตอนการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพในการปฏิบัติงานที่กำหนด โดยศิริชัย กาญจนวาสี (2546) สามารถดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดคุณภาพในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพเพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพให้มีทิศทางสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ หลักการ หรือแผนงานขององค์กร

2. ศึกษาคำบรรยายงาน (Job description) และวิเคราะห์งาน (Job analysis) เพื่อให้ทราบถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ และลักษณะงาน รวมทั้งความรู้ ทักษะ คุณสมบัติที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

3. กำหนดมาตรฐานของคุณภาพในการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ร่วมกัน จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ จะช่วยในการพัฒนามาตรฐานซึ่งเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพที่พึงประสงค์อันเป็นที่พึงพอใจขององค์กรทางวิชาชีพและผู้เกี่ยวข้อง

4. ระบุสมรรถนะหลัก (Core-Competency) อันเป็นกลุ่มของความรู้ (Knowledge), ทักษะ (Skills) และบุคลิกลักษณะ (Personal Characteristics) ที่จำเป็นต่อความพึงพอใจ และความสำเร็จของการปฏิบัติงานหรือการดำรงตำแหน่ง จากนั้นจึงนำสมรรถนะหลักแต่ละด้านมากำหนดนิยามเชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ

5. ระบุสมรรถนะย่อย (Sub-Competency) ของแต่ละสมรรถนะหลัก พร้อมทั้งนิยามเชิงปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม เพื่อนำมาใช้สร้างตัวชี้วัด

6. ร่างตัวชี้วัดของแต่ละสมรรถนะย่อย นำร่างตัวชี้วัดมาพิจารณาความซ้ำซ้อน ความร่วม และความต่าง แล้วจัดกลุ่มตัวชี้วัดเพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

7. ตรวจสอบความตรงของตัวชี้วัด เป็นการทบทวนและตรวจสอบในเชิงทฤษฎีหรือตรรกะ ว่าตัวชี้วัดเหล่านั้นสามารถชี้บ่งชี้ได้ตรงตามคุณลักษณะที่ต้องการวัดอย่างถูกต้องแม่นยำเพียงใด เพื่อปรับปรุงแก้ไขตัวชี้วัดในเบื้องต้น

8. นำตัวชี้วัดและเครื่องมือไปทดสอบภาคสนาม โดยพิจารณาถึงความครอบคลุมน้ำหนัก ความสำคัญ ความเป็นไปได้ของการเก็บข้อมูล และประโยชน์ในการนำไปใช้

9. สร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัด โดยการแปลงตัวชี้วัดให้เป็นข้อคำถาม แล้วจัดระบบข้อคำถามเป็นเครื่องมือและนำเครื่องมือไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

10. ประเมินผลคุณภาพของตัวชี้วัด คัดเลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสมและปรับปรุงแก้ไข

11. จัดระบบตัวชี้วัด และจัดทำคู่มือการใช้ ครอบคลุมถึงจุดมุ่งหมาย ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผล

12. นำตัวชี้วัดและเครื่องมือไปใช้งานจริงตามรายละเอียดของวิธีการใช้ที่ระบุไว้ในคู่มือ

13. รายงานผลคุณภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับภาพรวมและระดับรายบุคคล สารสนเทศที่ได้จะเป็นข้อมูลย้อนกลับ ต่อการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สมรรถนะและตัวชี้วัดคุณภาพ

14. นำรายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่น/จุดด้อย ของการปฏิบัติงาน ไปใช้ประโยชน์สำหรับพัฒนาบุคลากรและองค์กร

จากแนวทางดังกล่าวข้างต้นองค์การทางการศึกษาต่างๆ สามารถพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานของตนและนำสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรมาใช้ในการสร้างตัวบ่งชี้ประสิทธิผลความสำเร็จของการปฏิบัติงาน โดยนำขั้นตอนการพัฒนาดัชนีวัดคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมาประยุกต์ใช้ได้

จากแนวทางนี้เองเขตพื้นที่การศึกษาสามารถนำหลักการพัฒนาดัชนีวัดคุณภาพในการปฏิบัติงานมาประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาตัวบ่งชี้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาได้ต่อไป

5.6 สมรรถนะและดัชนีวัดการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (สำนักปฏิรูปการศึกษา, 2545) ได้มีการกำหนดสมรรถนะและดัชนีวัดไว้สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักงาน และรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ดังต่อไปนี้

หน้าที่ 1 ส่งเสริมสนับสนุนและกำกับการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

สมรรถนะการปฏิบัติงานและดัชนีชี้วัด

สมรรถนะ 1.1 ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
ดัชนีชี้วัด

- (1) บริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- (2) ประสานการดำเนินงานเพื่อให้การบริหารงานโดยองค์คณะบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น
- (3) นิเทศและให้คำปรึกษา/แนะนำแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมตามบริบทของเขตพื้นที่การศึกษา
- (4) จัดระบบทรัพยากรให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด
- (5) เป็นที่ยอมรับด้านคุณธรรม จริยธรรม และประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการประกอบอาชีพด้านบริหารการศึกษา
- (6) พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ใฝ่รู้ รอบรู้และก้าวทันการเปลี่ยนแปลง
- (7) มีภาวะการเป็นผู้นำ/ เป็นผู้นำ
- (8) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการบริหารจัดการจนเป็นแบบอย่างที่ดี
- (9) มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผนและมาตรฐานการศึกษากับหน่วยงานส่วนกลาง

สมรรถนะ 1.2 ความสามารถในการบริหารงานวิชาการในเขตพื้นที่การศึกษา

ดัชนีชี้วัด

- (1) มีระบบการประกันคุณภาพการจัดการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา
- (2) กำหนดมาตรฐานการจัดการศึกษาทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ
- (3) ให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา
- (4) วิเคราะห์ความจำเป็นในการจัดตั้ง ยุบ รวม หรือเลิกสถานศึกษา
- (5) ส่งเสริมการดำเนินงาน และการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบอย่าง

พอเพียงและมีประสิทธิภาพ

(6) มีระบบการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การจัดการศึกษาด้านวิชาการอย่างทั่วถึง

(7) สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและการสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้านการศึกษาจนเป็นแบบอย่างที่ดี

สมรรถนะ 1.3 ความสามารถในการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

ดัชนีชี้วัด

(1) จัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศทางการศึกษาได้ครบถ้วนถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

(2) ติดตามและประสานให้ได้ข้อมูลด้านการศึกษาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

(3) สร้างเครือข่ายข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

(4) วิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผล เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำนโยบาย แผน และการติดตามประเมินผลด้านการศึกษา

(5) สร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการข้อมูลจนเป็นแบบอย่างที่ดี

สมรรถนะ 1.4 ความสามารถในการจัดทำแผนการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

ดัชนีชี้วัด

(1) มีการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการด้านการศึกษา

(2) จัดทำแผนกลยุทธ์สำหรับเขตพื้นที่การศึกษาได้ถูกต้องและเหมาะสม

(3) วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของงาน/ โครงการในเชิงต้นทุนที่สะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า

- (4) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการของท้องถิ่น
- (5) เริ่มพัฒนางานและจัดทำโครงการด้านการศึกษา เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้สถานศึกษาและชุมชนพัฒนาได้อย่างยั่งยืน และผลงานดังกล่าวเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง และมีการนำไปใช้อ้างอิงกันอย่างแพร่หลาย

สมรรถนะ 1.5 ความสามารถในการติดตามประเมินผลการดำเนินการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

ดัชนีชี้วัด

- (1) กำหนดเป้าหมาย เกณฑ์ และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน
- (2) จัดวางระบบติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ
- (3) ดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ
- (4) จัดทำรายงานการติดตามประเมินผลเพื่อการเผยแพร่
- (5) นำผลการติดตามไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- (6) สร้างความเข้มแข็งแก่สถานศึกษาจนเป็นแบบอย่างที่ดี

สมรรถนะ 1.6 ความสามารถในการบริหารการเงินและงบประมาณเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

ดัชนีชี้วัด

- (1) เข้าใจรายงานทางการเงินและงบประมาณและสามารถชี้แนะข้อบกพร่องของรายงานได้อย่างสร้างสรรค์
- (2) วางระบบป้องกันการผิดพลาดทางการเงินและงบประมาณและแก้ไขก่อนเกิดความเสียหายร้ายแรงต่อทางราชการ
- (3) จัดทำงบประมาณประจำปีและงบประมาณระยะยาวได้อย่างเป็นระบบและเหมาะสม
- (4) บริหารงานพัสดุให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ
- (5) วางระบบการบริหารการเงินและงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นแบบอย่างที่ดี

สมรรถนะ 1.7 ความสามารถในการบริหารงานบุคคลในเขตพื้นที่การศึกษา
 ดัชนีชี้วัด

- (1) มีความยุติธรรมและเป็นธรรมในการบริหารงานบุคคล
- (2) วางแผนกำลังคนได้อย่างพอเพียง เหมาะสม เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ
- (3) มีความรู้ความเข้าใจกฎระเบียบด้านการบริหารงานบุคคลของรัฐ
- (4) มีกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ และวิทยาการที่ก้าวทันกับ
 ความก้าวหน้าทางวิชาการ และเทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนไป
- (6) มีระบบการบริหารงานบุคคลที่สามารถแก้ปัญหาการบริหารจัดการในเขตพื้นที่
 การศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นแบบอย่างที่ดี

หน้าที่ 2 ประสานงานกับชุมชนและหน่วยงานอื่น

สมรรถนะการปฏิบัติงานและดัชนีชี้วัด

สมรรถนะ 2.1 ความสามารถในการประสานความร่วมมือ และส่งเสริมการระดมทรัพยากรเพื่อ
 การจัดการศึกษา

ดัชนีชี้วัด

- (1) รู้และเข้าใจถึงแหล่งสนับสนุนทรัพยากรด้านต่างๆ
- (2) สามารถระดมทรัพยากรและการลงทุนในท้องถิ่นมาใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาได้
 อย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) จัดตั้งและบริหารกองทุนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการศึกษา
- (4) ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- (5) มีระบบการประสานความร่วมมือในการระดมทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและ
 เป็นแบบอย่างที่ดี

สมรรถนะ 2.2 ความสามารถในการประสานความร่วมมือ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพื่อการจัด
 การศึกษา

ดัชนีชี้วัด

- (1) สร้างเครือข่ายประสานความร่วมมือในชุมชน
- (2) สืบค้นและระดมภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษา
- (3) จัดกิจกรรมทางการศึกษาที่กระตุ้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย

(4) วางระบบการประสานความร่วมมือระหว่างบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ทั้งกับส่วนกลาง ภายในเขตพื้นที่การศึกษา และระหว่างเขตพื้นที่การศึกษาที่มีประสิทธิภาพและเป็นแบบอย่างที่ดี

5.7 เกณฑ์การตัดสินคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาประสิทธิผลขององค์กร โดยวัดจากประสิทธิผลของการดำเนินงานรายบุคคล จำเป็นต้องมีการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานของการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้อย่างชัดเจนเพื่อใช้เป็นเครื่องตัดสินคุณภาพการดำเนินงาน ซึ่งเกณฑ์และมาตรฐานนี้จะบ่งบอกถึงคุณลักษณะหรือระดับความสำเร็จอันเป็นที่ยอมรับกันทางวิชาชีพโดยทั่วไป

เกณฑ์ (Criteria) หมายถึง คุณลักษณะหรือระดับที่ถือว่าเป็นความสำเร็จหรือความเหมาะสมของทรัพยากร การดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน เกณฑ์จึงเป็นตัวตัดสินคุณภาพของทรัพยากร การดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน ในขณะที่**มาตรฐาน (Standard)** หมายถึง คุณลักษณะ หรือระดับที่ถือว่าเป็นความสำเร็จ หรือความเหมาะสมอันเป็นที่ยอมรับของวิชาชีพโดยทั่วไป (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2546)

ประเภทของเกณฑ์มี 2 ประเภท คือ เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criteria) เป็นเกณฑ์ที่พัฒนามาจากประสบการณ์ในการเปรียบเทียบระหว่างงาน/โครงการ/แผนงาน หรือเปรียบเทียบกับผลที่เคยทำมา หรือเปรียบเทียบกับปกติวิสัย (norm) ของการจัดดำเนินงานโดยทั่วไป เช่น ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ค่าใช้จ่ายของงาน/โครงการ/แผนงานที่เคยทำ ค่าที่เป็นบรรทัดฐานของกลุ่ม และเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) เป็นเกณฑ์ที่พัฒนามาจากหลักเหตุผล เกี่ยวกับมาตรฐานของสิ่งนั้น หรือวิจารณ์จากผู้เชี่ยวชาญ/กลุ่มวิชาชีพ เช่น เกณฑ์ที่ได้จากมาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานการกระทำ ระดับความคาดหวังที่พึงประสงค์ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้รับบริการและค่านิยมของสังคม

ในการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ศึกษาเกณฑ์ของความสำเร็จจากแหล่งต่างๆ ได้แก่การศึกษาเกณฑ์ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร เป้าหมายความสำเร็จของงานตามบทบาทภาระหน้าที่ภายในองค์กร เกณฑ์ตามมาตรฐานตำแหน่งและมาตรฐานวิทยฐานะของบุคลากรทางการศึกษา(สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2545) เกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารสถานศึกษาของการทรวงศึกษาธิการและสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา พ.ศ. 2540 (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2542) เกณฑ์ตามตัวบ่งชี้มาตรฐานสำหรับการประเมินคุณภาพระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน, 2547) และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานความสำเร็จของงานต่อไป

ในที่นี้ขอนำเสนอตัวอย่างเกณฑ์ความสำเร็จตามเป้าหมายของงานตามบทบาทภาระหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษา เกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารการศึกษาของกระทรวง ศึกษาธิการและคุรุสภา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของ สมศ. และเกณฑ์จากงานวิจัยเกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษาไว้ดังนี้

1. เกณฑ์ความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่ การศึกษากลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

(1) งานส่งเสริมการพัฒนาระบบ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

การปฏิบัติงาน

1.1 ศึกษาระบบหลักเกณฑ์ วิธีการ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตลอดจนกฎเกณฑ์ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1.2 ศึกษา ค้นคว้า หลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานการศึกษา แล้ว นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับมาตรฐานการศึกษาชาติและระดับเขตพื้นที่การศึกษา

1.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานศึกษาสร้างความตระหนัก ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการ พัฒนาคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรทุกคน

1.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานศึกษากำหนดมาตรฐานระดับสถานศึกษา ให้สอดคล้อง กับสภาพแวดล้อมและความต้องการของชุมชน/ท้องถิ่น รวมทั้งการกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ใน การแปลผลและตัดสินการผ่านมาตรฐานพร้อมทั้งจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสถานศึกษา ด้วยกัน

1.5 ร่วมกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพทั้งระดับเขตพื้นที่การศึกษา และ ระดับสถานศึกษา

1.6 ส่งเสริมให้สถานศึกษาจัด สร้าง ระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยมีหลักการ และแนวคิดอยู่บนพื้นฐานการปรับปรุงพัฒนา

1.7 นิเทศ ติดตาม การจัด สร้าง พัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

เกณฑ์ความสำเร็จ

สถานศึกษามีความสามารถในการจัด สร้าง ระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้อย่างมี คุณภาพ

(2) งานตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา

การปฏิบัติงาน

2.1 จัดทำระบบการตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับเขตพื้นที่การศึกษา

2.2 นิเทศ สถานศึกษา เพื่อให้สามารถดำเนินการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพภายใน สถานศึกษาโดยการประเมินตนเอง

2.3 ร่วมกับสถานศึกษาวิเคราะห์ผลการประเมินเพื่อหาจุดพัฒนาและนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงสถานศึกษาที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์

2.4 จัดตั้งคณะทำงานเพื่อรับผิดชอบและให้ความช่วยเหลือสถานศึกษาที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์อย่างเป็นระบบ

2.5 จัดตั้งคณะกรรมการระดับเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

2.6 จัดทำระบบสารสนเทศผลการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา

2.7 จัดทำเอกสารเผยแพร่ตัวอย่างสถานศึกษาที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานจากคณะกรรมการระดับเขตพื้นที่การศึกษา

2.8 นิเทศ ติดตาม กำกับ สถานศึกษาทุกแห่งให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์
เกณฑ์ความสำเร็จ

สถานศึกษาทุกแห่งในเขตพื้นที่การศึกษาได้รับการตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา ทั้งโดยวิธีการประเมินตนเอง และจากคณะกรรมการระดับเขตพื้นที่การศึกษา

(3) งานส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษาการปฏิบัติงาน

3.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานศึกษาประเมินตนเอง และจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา

3.2 พิจารณาให้ข้อเสนอแนะกับสถานศึกษาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา

3.3 ประสานงานกับสถานศึกษาที่มีความพร้อมรับการประเมินภายนอก เพื่อเสนอรายชื่อสถานศึกษาต่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

3.4 ประสานงานกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) เมื่อถึงกำหนดการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา

3.5 ประสาน ติดตามผลการประเมินภายนอก เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เกณฑ์ความสำเร็จ

สถานศึกษามีความพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก

(4) งานการศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพศึกษา
การปฏิบัติงาน

4.1 ศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษาของแต่ละหน่วยงาน

4.2 ส่งเสริม สนับสนุนและหรือร่วมกับสถานศึกษาดำเนินการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

4.3 ส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษานำผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

4.4 รวบรวมและเผยแพร่ผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

4.5 นิเทศ ติดตาม การวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาและนำผลมาใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

เกณฑ์ความสำเร็จ

สถานศึกษาทุกแห่งนำผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

2. เกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการและเกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารการศึกษาของคุรุสภา พ.ศ. 2540 ได้กำหนดไว้จำนวน 12 มาตรฐาน และแต่ละมาตรฐานได้กำหนดเกณฑ์ระดับคุณภาพไว้ 3 ระดับ ซึ่งมาตรฐานคุณภาพดังกล่าวได้แก่

มาตรฐานที่ 1 ปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษา

มาตรฐานที่ 2 ตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับการพัฒนาบุคลากร ผู้เรียน และชุมชน

มาตรฐานที่ 3 มุ่งมั่นพัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ

มาตรฐานที่ 4 พัฒนาแผนงานขององค์กรให้สามารถปฏิบัติงานได้เกิดผลจริง

มาตรฐานที่ 5 พัฒนาและใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นเป็นลำดับ

มาตรฐานที่ 6 ปฏิบัติงานขององค์กร โดยเน้นผลถาวร

มาตรฐานที่ 7 รายงานผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ

มาตรฐานที่ 8 ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

มาตรฐานที่ 9 ร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานอื่นอย่างสร้างสรรค์

มาตรฐานที่ 10 แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา

มาตรฐานที่ 11 เป็นผู้นำและสร้างผู้นำ

มาตรฐานที่ 12 สร้างโอกาสในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์

3. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2547 (7 มิถุนายน 2547) ไว้โดยมีมาตรฐานที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้ในส่วนของผู้บริหารองค์กรคือ

- มาตรฐานที่ 20 ผู้บริหารมีภาวะผู้นำและมีความสามารถในการบริหาร ซึ่งมีตัวบ่งชี้จำนวน 6 ตัว คือ
- ตัวบ่งชี้ที่ 1 ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มและมีวิสัยทัศน์
 - ตัวบ่งชี้ที่ 2 ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหาร
 - ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผู้บริหารมีความสามารถเป็นผู้นำทางวิชาการ
 - ตัวบ่งชี้ที่ 4 ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น อุทิศตนในการทำงานและเป็นแบบอย่างที่ดี
 - ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผู้บริหารมีความเป็นประชาธิปไตย
 - ตัวบ่งชี้ที่ 6 สถานศึกษามีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และผู้เกี่ยวข้องพึงพอใจในการบริหาร

โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินมาตรฐานนี้คือผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ช่วยผู้บริหารมีคุณลักษณะตามตัวบ่งชี้ทุกตัวตามเกณฑ์การพิจารณาร้อยละ 75 ขึ้นไปถือว่าอยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพ

4. เกณฑ์มาตรฐานจากงานวิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินคุณภาพการบริหารและการจัดการเขตพื้นที่การศึกษา (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา : นางลักษณ์ วิรัชชัย, 2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษาได้แก่ มาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้บริหาร กรรมการเขตพื้นที่ฯ โดยศึกษาเรื่องความเหมาะสมในการจัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่ฯ คุณลักษณะของกรรมการบริหารเขตพื้นที่ฯ การบริหารทั่วไปของเขตพื้นที่ฯ การบริหารวิชาการ ชุรการ การเงิน อาคารสถานที่ การบริหารเทคโนโลยี ผลการดำเนินงานและผลกระทบการดำเนินงานต่อชุมชน โดยได้เสนอเกณฑ์การประเมินสภาพโดยทั่วไปให้มี 3 ระดับตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาใช้อยู่ โดยมีมิติในการจัดระดับคุณภาพรวม 3 มิติคือมิติความตระหนัก(awareness) ถึงความสำคัญ มิติความพยายาม(attempt) และมิติความสำเร็จ สัมฤทธิ์ผล (achievement) โดยกำหนดผลการประเมินเป็นระดับดี(3) ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำที่ยอมรับได้ (2) และควรปรับปรุง (1)

ในส่วนของการตัดสินคุณภาพของบุคคล จะพิจารณาจากมิติด้านปริมาณและคุณภาพ โดยปริมาณของบุคคลที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานจะกำหนดเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับ 1 = ปริมาณบุคคลที่มีคุณภาพดีจำนวนน้อยกว่าร้อยละ 50

ระดับ 2 = ปริมาณบุคคลที่มีคุณภาพดีจำนวนร้อยละ 50 ถึง 80 และ

ระดับ 3 = ปริมาณบุคคลที่มีคุณภาพดีจำนวนมากกว่าร้อยละ 80

สำหรับการตัดสินคุณภาพของบุคคล บุคคลที่มีคุณภาพดีต้องมีผลการประเมินเทียบเท่าเกรด 3-4 จากระบบให้เกรด 4 ระดับ หรือ ได้คะแนนร้อยละ 80-100 เป็นต้น

ตอนที่ 6 : กรอบแนวคิดในการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ก. การกำหนดกรอบในการศึกษาภาระงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

จากการศึกษาบทบาทภาระหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษาในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งมีทั้งการจัดทำนโยบายและแผนในการพัฒนาการศึกษา พัฒนาหลักสูตร กำกับดูแล ติดตามประเมินผล การจัดการศึกษาในเขตพื้นที่ ประสานส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่ทั้งด้านวิชาการ สารสนเทศและงบประมาณ รวมทั้งการจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการสร้างเครื่องชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ที่ยังไม่มีใครศึกษามาก่อน และเป็นเรื่องที่ตรงกับนโยบายการปฏิรูปการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการติดตาม กำกับควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษาในโอกาสต่อไป

การศึกษายบทบาทภารกิจของเขตพื้นที่การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาในขอบเขตของงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเขตพื้นที่การศึกษาต่างๆ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ในการจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่สถานศึกษาในเขตพื้นที่ อันเป็นภาระหลักที่สำคัญตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดไว้ ซึ่งมีภาระกิจของงานหลักๆ ได้แก่การส่งเสริมการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การตรวจสอบคุณภาพ ส่งเสริมและประสานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา รวมทั้งงานศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย มาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นภาระกิจที่สำคัญยิ่งเพราะเป็นการสร้างความ เป็นมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของสังคมและบุคคลทั่วไปในบทบาทการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

จากกรอบภาระงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวมานี้ จะนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

ข. แนวคิดในการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพเขตพื้นที่การศึกษา

การศึกษาผลผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษา จะดูจากผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เขตพื้นที่การศึกษาได้กำหนดไว้ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้พื้นฐานความสำเร็จของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาเป็นเครื่องบ่งชี้ความสำเร็จของเขตพื้นที่การศึกษาในภาพรวมต่อไป โดยอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีการศึกษาประสิทธิผลขององค์กร ว่าองค์กรที่มีประสิทธิผลในการดำเนินงานควรบรรลุเป้าหมายด้านพันธกิจ (Missions) ขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งจะพิจารณาประสิทธิผลตามเป้าหมายได้ 3 ระดับ คือ (1) ประสิทธิภาพระดับบุคคล (individual effectiveness) เป็นการเน้นผลการปฏิบัติเฉพาะบุคคลหรือสมาชิกในองค์กรที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งในองค์กร (2) ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม (Group effectiveness) เป็นภาพรวมของกลุ่มบุคคลที่ทำงานในหน้าที่ตำแหน่งในองค์กร และ (3) ประสิทธิภาพระดับองค์กร (Organization effectiveness) ซึ่งเป็นภาพรวมของประสิทธิผลระดับบุคคลหรือระดับกลุ่ม

ดังนั้นการวัดและประเมินผลด้านการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของเขตพื้นที่การศึกษา จึงนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินงานเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของเขตพื้นที่การศึกษา (ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล)

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการปฏิบัติงานจะศึกษาจากสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานในด้านความรู้ ทักษะ และบุคลิกลักษณะ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา โดย

ความรู้ คือความรู้และความเข้าใจในกระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งหมดที่จำเป็นต้องนำไปใช้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ให้ปฏิบัติโดยแบ่งเป็นความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหลักการจัดการศึกษาและความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ทักษะ คือความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามภาระงานของเขตพื้นที่การศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยแบ่งเป็นทักษะทั่วไปในการจัดการศึกษาและทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

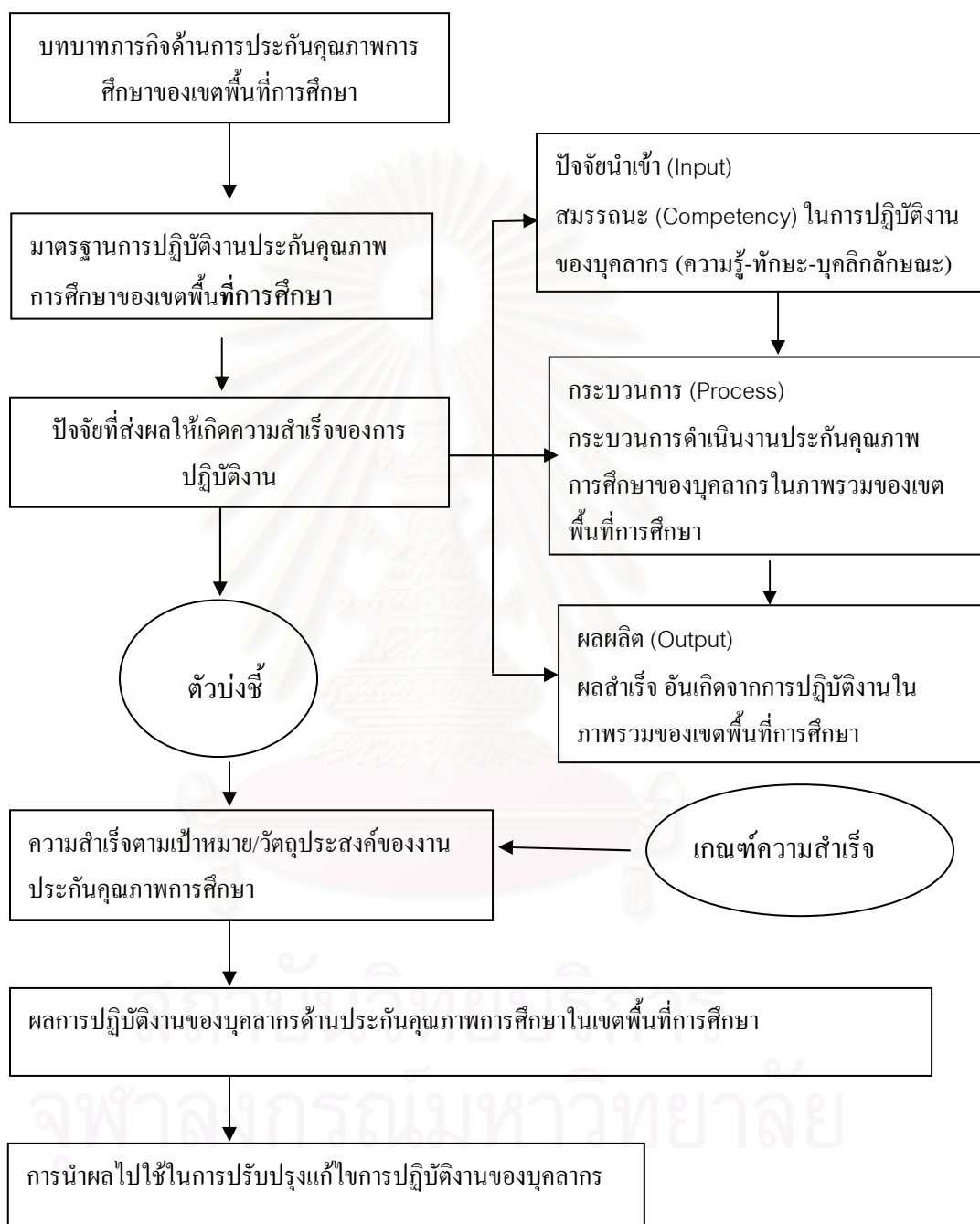
บุคลิกลักษณะ คือลักษณะภายในที่สำคัญสำหรับแสดงออกมาสนับสนุน ความรู้ ทักษะ และประสานสัมพันธ์กับบริบท และผู้เกี่ยวข้องจนบรรลุเป็นผลสำเร็จของงานประกันคุณภาพ การศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา โดยแบ่งเป็นคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคลากรด้านการศึกษา และการมีลักษณะเฉพาะที่ยอมรับทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรทั้ง 3 ด้านดังกล่าวข้างต้นจึงนำไปสู่การพัฒนาตัว บ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป เมื่อมีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวบ่งชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ก็เป็นเครื่องที่แสดงให้เห็นถึงผลของการปฏิบัติงานในระดับบุคคลในการปฏิบัติงานด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา

2. การวัดผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา (ผลการ ปฏิบัติงานในระดับองค์กร)

ผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษา จะเกิดจากการรวมผลการปฏิบัติงานของ ผู้บริหารและบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพระดับบุคคลในเขตพื้นที่การศึกษา อันเกิด จากการวัดผลสำเร็จการดำเนินงานจากปัจจัยนำเข้าคือสมรรถนะ 3 ด้านของบุคลากร จาก กระบวนการคือการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและผลผลิตอันเป็นผลสำเร็จอัน เกิดจากการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาโดยใช้เกณฑ์ของความสำเร็จ ตามเป้าหมายของงานตามภาระหน้าที่และเป้าหมายขององค์กร แล้วสรุปเป็นผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

แผนภาพที่ 5 : กรอบแนวคิดในการสร้างตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา



จากกรอบแนวคิดตามแผนภูมิข้างต้นแสดงให้เห็นความต้องการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษา โดยตัวบ่งชี้ดังกล่าวจะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

ตัวบ่งชี้นำเข้า คือตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกสิ่งที่น่าสนใจสู่ระบบการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานตามต้องการ โดยมุ่งวัดสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรอันเป็นปัจจัยนำเข้าสำคัญที่เขตพื้นที่การศึกษาจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ทักษะและบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี

ตัวบ่งชี้กระบวนการ คือตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงการปฏิบัติหรือวิธีการดำเนินงานของบุคลากรเพื่อให้ได้ผลงานสำเร็จตามเป้าหมายและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติ คือตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวางมาตรฐานอันเป็นคุณภาพของงานตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งวัดจากผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน(Performance) ในภาพรวมของบุคลากรในเขตพื้นที่ซึ่งทำให้ผลผลิตของงานประกันคุณภาพการศึกษามีผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ของเขตพื้นที่การศึกษา

เมื่อนำตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นมาสร้างเครื่องมือเพื่อวัดความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดก็จะสามารถประเมินเป็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่และสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาโดยมุ่งศึกษาเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา และเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษา โดยประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารและบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน 175 เขตพื้นที่การศึกษา การวิจัยครั้งนี้มุ่งพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ตัวบ่งชี้กระบวนการปฏิบัติงาน และตัวบ่งชี้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตามกรอบภาระงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่ เพื่อนำตัวบ่งชี้ไปใช้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของผู้เกี่ยวข้อง 4 แหล่ง คือ ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประเมินตนเอง บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประเมินตนเอง การประเมินบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารสถานศึกษาประเมินบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่ใช้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา สำหรับนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อหาข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานและนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรของเขตพื้นที่การศึกษาตลอดจนพัฒนาผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังแสดงในแผนภาพขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็นสามระยะคือ

ระยะที่ 1 ศึกษาเอกสารและสภาพการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการพัฒนา

ตัวบ่งชี้

ระยะที่ 2 การพัฒนาตัวบ่งชี้ และสร้างเครื่องมือสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงาน

ระยะที่ 3 การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระยะที่ 1 : ศึกษาเอกสารและสภาพการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการพัฒนาตัวบ่งชี้

การศึกษาเอกสารและสภาพการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการพัฒนาตัวบ่งชี้มีขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้และทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ประสิทธิภาพขององค์กรและสมรรถนะการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักการ แนวคิดเพื่อนำไปใช้กำหนดกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

1.2 ศึกษาคำบรรยาย (Job description) และวิเคราะห์งาน (Job analysis) เพื่อให้ทราบหน้าที่ความรับผิดชอบและงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษารวมทั้งความรู้ ทักษะ ตลอดจนคุณสมบัติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

1.3 ศึกษาสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานด้วยการสังเกต ซักถาม สัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการพัฒนาตัวบ่งชี้

1.4 กำหนดมาตรฐานคุณภาพของงาน จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ รวมถึงเป้าหมายผลสำเร็จของงานตามที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

ระยะที่ 2 : การพัฒนาตัวบ่งชี้

การพัฒนาตัวบ่งชี้มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

2.1 ระบุสมรรถนะหลักที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ความรู้ (knowledge) ทักษะ (Skills) และบุคลิกลักษณะ (Personal Characteristics) ที่จำเป็นต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานในการประกันคุณภาพการศึกษารวมถึงกรอบแนวทางกระบวนการทำงานและผลผลิตที่เป็นเป้าหมายความสำเร็จของเขตพื้นที่การศึกษา

2.2 นำสมรรถนะหลักแต่ละด้าน กรอบแนวทางกระบวนการทำงานและผลผลิตที่เป็นเป้าหมายความสำเร็จมากำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อเป็นกรอบในการสร้างตัวบ่งชี้ โดยเริ่มจากภารกิจหลักของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา นำไปสู่การระบุสมรรถนะหลักที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐานความสำเร็จของการประกันคุณภาพของเขตพื้นที่การศึกษาที่

ต้องการ รวมทั้งกรอบแนวทางที่เป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จตามภารกิจและผลผลิตที่เป็นเป้าหมายความสำเร็จของเขตพื้นที่การศึกษา

2.3 ร่างตัวบ่งชี้ของแต่ละสมรรถนะตามนิยามการปฏิบัติการโดยตัวบ่งชี้ต้องสามารถให้ค่าจากการวัด หรือเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ ซึ่งสามารถบ่งบอกสภาพที่มุ่งวัดได้ โดยใช้กรอบเป้าหมายภาระงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา การปฏิบัติงานตามตำแหน่งของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ตัวบ่งชี้มาตรฐานด้านผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษาสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน, 2549) เกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารสถานศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2542) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นฐานในการดำเนินการ

2.4 ตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้ โดยใช้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและผู้เชี่ยวชาญในเขตพื้นที่การศึกษา ที่ทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินผลจำนวน 12 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความสมเหตุสมผล ตลอดจนความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้เสร็จแล้วทำการแก้ไขปรับปรุงตัวบ่งชี้ให้มีความสมบูรณ์ โดยหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่มุ่งวัด (IOC) แล้วเลือกเฉพาะตัวบ่งชี้ที่ได้ค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 80 ซึ่งแสดงว่ามีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่มุ่งวัด(ศิริชัย กาญจนวาสี, 2542)

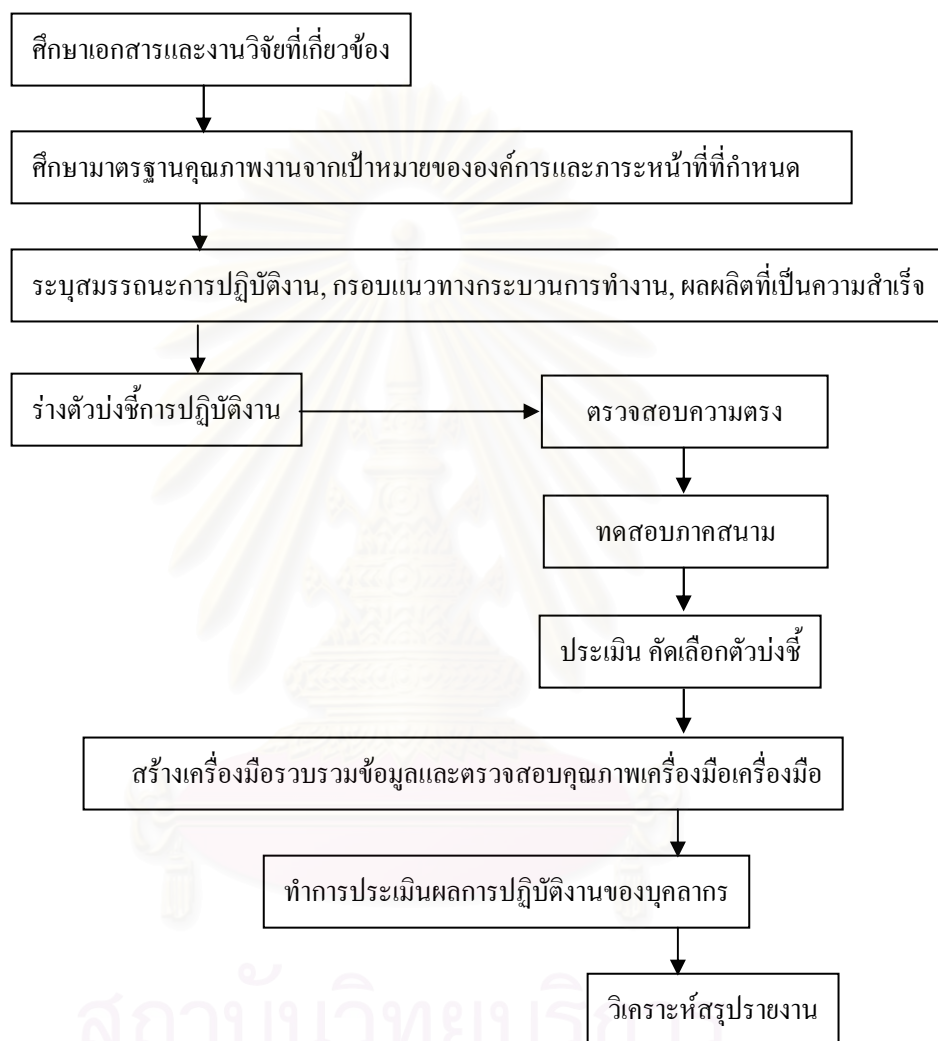
2.5 นำตัวบ่งชี้ไปทดสอบภาคสนามในสำนักงานเขตพื้นที่ เพื่อรับข้อมูลย้อนกลับจากผู้ปฏิบัติงานจริง และนำมาปรับปรุงแก้ไขตัวบ่งชี้ โดยทดลองใช้ในเขตพื้นที่การศึกษาในกรุงเทพมหานคร 1 เขตพื้นที่ และใช้ในเขตพื้นที่ศึกษานอกกรุงเทพมหานครอีก 1 เขตพื้นที่ ซึ่งมีบริบทแตกต่างกันเพื่อทำการประเมินและคัดเลือกตัวบ่งชี้โดยการใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม(Focus group)

2.6 สร้างเครื่องมือ โดยการนำตัวบ่งชี้ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญและการทดสอบภาคสนามมาแปลงเป็นข้อคำถาม และตรวจสอบคุณภาพ(ความเที่ยง, ความตรง) ของเครื่องมือก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูล พร้อมทั้งนำเสนอเกณฑ์ในการประเมินตัวบ่งชี้

2.7 นำเครื่องมือไปทดลองใช้วัดผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาในกรุงเทพมหานคร 1 เขตพื้นที่ และนอกรุงเทพมหานคร 1 เขตพื้นที่และนำผลจากการใช้มาพัฒนาปรับปรุงเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการประเมินคุณภาพของตัวบ่งชี้คัดเลือกตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เครื่องมือฉบับสมบูรณ์

2.8 จัดระบบตัวบ่งชี้และจัดทำคู่มือการใช้ให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

ภาพที่ 6 : ขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร



ดัดแปลงจากขั้นตอนการพัฒนาดัชนีวัดคุณภาพในการปฏิบัติงานของ ศิริชัย กาญจนวาที, 2546

ระยะที่ 3 : การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา

3.1 นำตัวบ่งชี้และเครื่องมือไปใช้งานจริงตามรายละเอียดของวิธีการใช้ที่ระบุไว้ในคู่มือ

3.2 การรวบรวมข้อมูลโดยการส่งทางไปรษณีย์หรือเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองตามความเหมาะสม โดยประชากรในการศึกษาคือบุคลากรทางการศึกษาและผู้บริหารในเขตพื้นที่การศึกษาจำนวน 175 เขตพื้นที่การศึกษาคำนวณหาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากสมรรถนะของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษารายบุคคล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) รวมทั้งนำผลการประเมินกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากร และผลสำเร็จอันเกิดจากการปฏิบัติงานในภาพรวมของเขตพื้นที่ซึ่งประเมินโดยผู้บริหารสถานศึกษาภายในเขตพื้นที่นั้นๆ มาคิดรวมเพื่อหาค่าเฉลี่ยและนำไปเทียบกับเกณฑ์เพื่อประเมินเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากรในเขตพื้นที่ พร้อมทั้งสรุปประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานในภาพรวมต่อไป

3.4 รายงานผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษา โดยสารสนเทศที่ได้จะเป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

3.5 นำรายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่น / จุดด้อยของการปฏิบัติงานไปใช้ประโยชน์สำหรับพัฒนาบุคลากรและองค์กร

3.6 สรุปและรายงานผลการวิจัย

โดยการสรุปผลการวิเคราะห์และรายงานผลการวิจัยเกี่ยวกับ ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาและผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาจากตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัยอย่างละเอียดในแต่ละระยะมีดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้บริหารในเขตพื้นที่ 175 เขตพื้นที่การศึกษาและบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกเขตพื้นที่

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ตัวอย่างที่ได้จากผู้บริหารในเขตพื้นที่ฯ และบุคลากรในกลุ่มงานพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยดังต่อไปนี้คือ

1. กลุ่มตัวอย่างสำหรับสำหรับพัฒนาและปรับปรุงตัวบ่งชี้ในการทดสอบภาคสนาม ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในกรุงเทพมหานครจำนวน 1 เขตพื้นที่ที่ได้แก่ สพท.กทม.เขต1และนอก กรุงเทพมหานครจำนวน 1 เขตพื้นที่ ได้แก่ สพท.สมุทรปราการเขต1 โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยให้เขตพื้นที่ทั้งสองแห่งมีบริบทที่แตกต่างกัน
2. กลุ่มตัวอย่างสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ โดยการเลือกแบบเจาะจงจำนวน 6 เขตพื้นที่การศึกษา(บุคลากร32 คน) เพื่อตรวจสอบความเที่ยง ความตรงของเครื่องมือ ได้แก่ สพท.กาญจนบุรี เขต2 สพท.พิษณุโลก เขต2 สพท.ชลบุรี เขต2 สพท.พระนครศรีอยุธยา เขต1 สพท.สมุทรปราการ เขต2 และ สพท. มุกดาหาร
3. กลุ่มตัวอย่างสำหรับทดลองประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการศึกษาข้อมูลในเชิงลึกเพื่อปรับปรุงเครื่องมือฉบับสมบูรณ์และจัดทำคู่มือการประเมินผลในเขตพื้นที่การศึกษาใน กรุงเทพมหานคร 1 เขตพื้นที่ และนอกกรุงเทพมหานคร 1 เขตพื้นที่ โดยการเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ สพท.กทม. เขต3 และ สพท.นนทบุรี เขต2
4. กลุ่มตัวอย่างสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาในภาพรวมของประเทศ โดยการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น 2 ขั้นตอน(Stratified two-stage Sampling) จากโครงสร้าง การบริหารของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานซึ่งแบ่ง 175 เขตพื้นที่ออกเป็น 5 ภูมิภาค (ภาคเหนือ ตะวันออกเฉียงเหนือ กลาง ใต้ และกรุงเทพมหานคร) และทำการสุ่มตาม ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 จากพื้นที่ 4 ภูมิภาคและกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสุ่มเขตพื้นที่การศึกษามหาวิทยาลัย 2 เขต พื้นที่การศึกษา โดยมีเขตพื้นที่การศึกษาที่สุ่มมาได้ทั้งหมด 10 เขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ สพท. พะเยา เขต 1 สพท.เชียงใหม่ เขต 3 สพท.สงขลา เขต 1 สพท.ปัตตานี เขต 2 สพท.อุบลราชธานี เขต 4 สพท.นครราชสีมาเขต 5 สพท.สมุทรปราการ เขต 1 สพท.ปทุมธานีเขต 1และ สพท.กทม. เขต 1และ 2

ขั้นที่ 2 จากแต่ละเขตพื้นที่จะมีผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 1 คน และสุ่มบุคลากรที่ ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่เขตละ 4 คน และผู้บริหารสถานศึกษาที่ บุคลากรนั้นรับผิดชอบในการติดตามกำกับประกันคุณภาพเขตพื้นที่ละ 4 คน

ดังนั้น มีผู้บริหารและบุคลากรในเขตพื้นที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการประเมินคือ

1. ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่ 10 คน(ประเมินตนเอง)
2. บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ 40 คน(ประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงาน)
3. ผู้บริหารสถานศึกษา 40 คน(ประเมินกลุ่มบุคคลในข้อ1และ2) โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรในการออกแบบประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน(ในแต่ละเขตพื้นที่)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	ประชากร (คน)	ตัวอย่าง (คน)
1. ผู้อำนวยการ สพท. ในแต่ละเขตพื้นที่	1	1
2. บุคลากรใน สพท. ที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละเขตพื้นที่		
2.1 สพท. พะเยา เขต 2	4	4
2.2 สพท. เชียงใหม่ เขต 3	4	4
2.3 สพท. สงขลา เขต 1	4	4
2.4 สพท. ปัตตานี เขต 2	3	3
2.5 สพท. อุบลราชธานี เขต 4	8	4
2.6 สพท. นครราชสีมา เขต 5	4	4
2.7 สพท. สมุทรปราการ เขต 1	4*	4
2.8 สพท. ปทุมธานี เขต 1	4*	4
2.9 สพท. กทม. เขต 1	9	4
2.10 สพท. กทม. เขต 2	5	4
3. ผู้บริหารสถานศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่	(151 – 421)	4

* มีบุคลากรในกลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพไม่เพียงพอ จึงใช้หัวหน้ากลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาใน สพท. ซึ่งดูแลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่ฯ มาแทนเพื่อออกแบบสอบให้ครบ สพท. ละ 4 คน

การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้และเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยคือแบบประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งข้อคำถามพัฒนามาจากตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานจากสมรรถนะของบุคลากร กระบวนการปฏิบัติงานและผลผลิตที่เป็นเป้าหมายความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยมีขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้และการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้ผลสำเร็จการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยร่างตัวบ่งชี้ความสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ 3 ด้าน ได้แก่ด้านปัจจัยนำเข้าคือสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านกระบวนการคือกระบวนการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามกรอบภารกิจและด้านผลผลิตที่เป็นเป้าหมายความสำเร็จของการปฏิบัติงาน โดยให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามภารกิจของเขตพื้นที่การศึกษาในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบนิยามปฏิบัติการและตารางโครงสร้างเนื้อหาที่กำหนด (รายละเอียดตามผนวก ค) แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุมของตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงาน จากนั้นนำตัวบ่งชี้ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น พร้อมทั้งตารางโครงสร้างและเอกสารแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตัวบ่งชี้ (ภาคผนวก ค) ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรง ความสอดคล้องและความครอบคลุมในเนื้อหา ตลอดจนความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำตัวบ่งชี้ไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการกำหนดตัวบ่งชี้ของแต่ละมิติที่จะวัด ได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารคำบรรยาย (Job description) และวิเคราะห์งาน (Job analysis) จากเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546) เพื่อให้ทราบหน้าที่ ความรับผิดชอบ และลักษณะงาน รวมทั้งความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

2. ไปตรวจเยี่ยมสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กทม. เขต 1 และ 3 เพื่อศึกษาเอกสารเพิ่มเติม (วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงาน) ตลอดจนซักถามเกี่ยวกับภาระงาน ตลอดจนสังเกตบรรยากาศการปฏิบัติของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดตัวบ่งชี้

3. กำหนดกรอบตัวบ่งชี้โดยแยกเป็น 3 มิติ คือมิติด้านสมรรถนะ ด้านกระบวนการและผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 มิติด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา ว่าควรประกอบด้วยสมรรถนะทั่วไปในการจัดการศึกษาอย่างไร ศึกษาสมรรถนะและดัชนีวัดการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของผู้บริหาร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งได้กำหนดสมรรถนะและดัชนีวัดไว้ ผู้วิจัยได้นำสมรรถนะเหล่านี้มาเป็นฐานในการกำหนดกรอบการพัฒนาตัวบ่งชี้ โดยกำหนดแยกเป็น 3 ประเด็นหลัก (ความรู้ – ทักษะ – คุณลักษณะ) โดยแต่ละประเด็นหลักแยกออกเป็น ประเด็นย่อยด้านละ 2 ประเด็น (ความรู้ – ทักษะ – คุณลักษณะทั่วไป กับ ความรู้ – ทักษะ – คุณลักษณะเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (ภาคผนวก ค.) เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

3.2 มิติด้านกระบวนการและผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน ศึกษาจากเอกสาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ กรอบภาระงานของ สพท. ศึกษาเกณฑ์ความสำเร็จตามเป้าหมายของงานตาม บทบาทภาระหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2546 เกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารการศึกษาของ กระทรวงศึกษาธิการและคุรุสภา พ.ศ. 2542 มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับ การศึกษาขั้นพื้นฐานของ สมศ. ฉบับ 7 มิถุนายน 2547 และ เกณฑ์จากงานวิจัยเกี่ยวกับเขตพื้นที่ การศึกษา (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2545) เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบตัวบ่งชี้ กระบวนการ และผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยประเด็นหลักของตัวบ่งชี้กระบวนการคือ ตัวบ่งชี้การ ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งแยกเป็น 3 ประเด็นย่อย คือ การควบคุม การศึกษา การตรวจสอบ ทบทวน ปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และ การประเมินและรับรอง คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ส่วนประเด็นหลักของตัวบ่งชี้ผลสำเร็จ คือ ตัวบ่งชี้ผลการ ดำเนินงานตามเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งแยกเป็น 4 ประเด็นย่อย คือ การ ส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา การตรวจสอบคุณภาพ ภายในสถานศึกษา การส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอก สถานศึกษา และการศึกษา ค้นคว้าวิจัยมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา (จัดตามกรอบ บทบาท ภาระ หน้าที่ของบุคลากรกลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา)

4. นำกรอบตัวบ่งชี้มากำหนดเป็นนियามการปฏิบัติการของตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการ ปฏิบัติงาน(ผนวก ข.) โดยตัวบ่งชี้จะแยกออกเป็นสมรรถนะ 3 ด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะนิยามตัวบ่งชี้ แยกตามประเด็นหลักและประเด็นย่อยที่กำหนดไว้ในกรอบตามข้อ 3

5. ผู้วิจัยกำหนดตัวบ่งชี้ภายใต้กรอบประเด็นย่อยของสมรรถนะแต่ละด้าน เพื่อให้ตรง ตามนิยามปฏิบัติการ โดยตัวบ่งชี้ย่อยจะใช้สำหรับบ่งบอกสมรรถนะที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จ ของการปฏิบัติงาน บ่งบอกกระบวนการในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จ บ่งบอก ความสำเร็จตามเป้าหมายของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่ การศึกษา โดยตัวบ่งชี้ที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นครั้งแรกมีจำนวน 160 ตัวบ่งชี้ แยกเป็นสมรรถนะด้าน ความรู้ 32 ข้อ ทักษะ 34 ข้อ คุณลักษณะ 34 ข้อ แยกเป็นตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ได้แก่การควบคุมการศึกษา 10 ข้อ การตรวจสอบทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา 10 ข้อ

การประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา 10 ข้อ และเป็นตัวบ่งชี้ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 9 ข้อ การตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา 10 ข้อ การส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา 6 ข้อและ การศึกษา ค้นคว้าวิจัยมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา 5 ข้อ

6. จัดพิมพ์ตัวบ่งชี้เป็นหมวดหมู่ เรียบเรียงข้อตามลำดับความสำคัญ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่งอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วแก้ไขปรับปรุงก่อนส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบต่อไป

การประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญ ทำโดยผู้วิจัยติดต่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญที่ได้คัดเลือกไว้ ด้วยการใช้โทรศัพท์และเดินทางด้วยตนเอง จากนั้นนำหนังสือขอความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยโดยแนบเอกสารร่างตัวบ่งชี้พร้อมคำชี้แจงดังกล่าวทั้งหมดส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ โดยเดินทางไปพบด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์ตามความเหมาะสม โดยมีการนัดหมายและติดตามรับคืนเป็นระยะๆ

วัตถุประสงค์ของการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตัวบ่งชี้

เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้สำหรับใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา โดยพิจารณาความตรงและความครบถ้วนของเนื้อหา ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ เพื่อนำผลการตัดสินของผู้เชี่ยวชาญไปวิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาตัวบ่งชี้ต่อไป

การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ

การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญสำหรับตรวจสอบตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีความสัมพันธ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด

เกณฑ์ มีความสัมพันธ์ตามข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้

1. มีประสบการณ์ด้านประกันคุณภาพการศึกษาในองค์กรทางการศึกษาได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในองค์กรทางการศึกษาต่างๆ
2. เป็นผู้บริหารในเขตพื้นที่การศึกษาที่ดูแลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา
3. เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาและมีความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่ฯ ได้แก่ ผู้มีปริญญาเอกในสาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับเขตพื้นที่หรือผลงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญอยู่ในภาคผนวก ค)

ลักษณะของแบบสอบถามที่ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

มีลักษณะเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงในเนื้อหา ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำตัวบ่งชี้ไปประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ตามลักษณะของตัวบ่งชี้ คือ

1. ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา เป็นรายบุคคล จำนวน 100ข้อ(ความรู้ 32 ข้อ ทักษะ 34 ข้อ คุณลักษณะ 34 ข้อ)
 2. ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับกระบวนการในการปฏิบัติงานในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 30 ข้อ
 3. ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายของงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 30 ข้อ
- รวมตัวบ่งชี้ทั้งหมด 160 ข้อ (ตัวอย่างแบบสอบถามอยู่ในภาคผนวก ก)

คำแนะนำในการตอบ

ข้อคำถามจากตัวบ่งชี้หลัก 3 ด้านดังกล่าวมาข้างต้น จะประกอบไปด้วยตัวบ่งชี้ย่อย โดยแต่ละตัวบ่งชี้ย่อยจะกำหนดการให้คะแนนออกเป็น 2 ด้าน คือ ความสอดคล้องเหมาะสมของเนื้อหา และความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยแต่ละด้านจะแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของการให้คะแนนดังต่อไปนี้คือ

- 1) ด้านความสอดคล้อง ความเหมาะสมในเนื้อหาของตัวบ่งชี้

คะแนน 5 หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าตัวบ่งชี้มีเนื้อหาเหมาะสมในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน
คะแนน 4 หมายถึง	เห็นด้วยว่าตัวบ่งชี้มีเนื้อหาเหมาะสมในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน
คะแนน 3 หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าตัวบ่งชี้มีเนื้อหาเหมาะสมในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน
คะแนน 2 หมายถึง	ไม่เห็นด้วยว่าตัวบ่งชี้มีเนื้อหาเหมาะสมในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน
คะแนน 1 หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าตัวบ่งชี้มีเนื้อหาเหมาะสมในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

2) ด้านความเป็นไปได้ในการนำตัวบ่งชี้ไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยว่ามีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วยว่ามีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

การปรับปรุงตัวบ่งชี้หลังจากการทดสอบของผู้เชี่ยวชาญ

หลังจากที่ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตัวบ่งชี้จำนวน 12 ท่าน และได้ข้อมูลกลับมาครบแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจและให้คะแนนตัวบ่งชี้แต่ละรายการโดยดำเนินการตามเกณฑ์การคัดเลือกที่กำหนดไว้ คือ

1. หาความเหมาะสมในเนื้อหาและความเป็นไปได้ในการใช้ตัวบ่งชี้ ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อคำถาม โดยคัดเลือกข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย มากกว่าหรือเท่ากับ 3 ทั้งสองด้าน

2. หาค่าความตรงเชิงเนื้อหาของรายการข้อคำถามด้วยวิธีการหาค่า IOC โดยคัดเลือกข้อคำถามที่ได้ค่า IOC $\geq 80\%$ ไว้

การหาค่า IOC (Item Objective Congruence) : ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$$\text{โดยใช้สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างตัวบ่งชี้กับสมรรถนะที่มุ่งวัด

R หมายถึง คะแนนผลการตัดสินของผู้เชี่ยวชาญโดยให้คะแนน ดังนี้คือ

1 ถ้าได้คะแนนความเหมาะสมในเนื้อหาและความเป็นไปได้ในการใช้ ≥ 3 (จากคะแนน 5 ระดับ)

0 ถ้าได้คะแนนความเหมาะสมในเนื้อหาและความเป็นไปได้ในการใช้ < 3 (จากคะแนน 5 ระดับ)

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป คือผู้เชี่ยวชาญร้อยละ 80 เห็นพ้องกันว่าตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับสมรรถนะที่มุ่งวัด ค่าดัชนีความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ที่คัดเลือกไว้อยู่ในช่วงพิสัยระหว่างร้อยละ 83.33 ถึง 100 และมีบางข้อที่ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะการใช้ภาษาให้ถูกต้อง กระชับและชัดเจนยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3. ผลการตรวจสอบและการพิจารณาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทำให้ได้ตัวบ่งชี้ไว้ทั้งสิ้น 110 ข้อ จากเดิม 160 ข้อ โดยประกอบด้วยตัวบ่งชี้ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน 70 ข้อ (ความรู้ 23 ข้อ ทักษะ 26 ข้อ คุณลักษณะ 21 ข้อ) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 20 ข้อ และด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน 20 ข้อ รายละเอียดตามตาราง (ในภาคผนวก ง)

การนำตัวบ่งชี้ไปตรวจสอบภาคสนาม นำผลที่ได้จากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญพร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่ได้มาวิเคราะห์สรุปเป็นแบบสอบถามสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยนำไปทดลองภาคสนามในเขตพื้นที่เพื่อดูความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ความครอบคลุมในโครงสร้างตลอดจนความสะดวกในการเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติจริง เพื่อรับข้อมูลย้อนกลับมาใช้ปรับปรุงแก้ไขตัวบ่งชี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยการให้ตอบแบบสอบถามและทำการสนทนากลุ่ม (focus group) เพื่อพิจารณาความครอบคลุมจากผู้ปฏิบัติในด้านเนื้อหา ความยากง่าย ความสะดวกในการตอบ ตลอดจนตรวจสอบความเหมาะสมตามสภาพจริงของข้อคำถามและปรับปรุงการใช้ภาษาต่างๆให้เหมาะสม ตามความเข้าใจของผู้ตอบ โดยเขตพื้นที่ที่ใช้ทดลองภาคสนามจะอยู่ใน กทม. 1 เขตพื้นที่ และนอกทม. 1 เขตพื้นที่ โดยเขตพื้นที่ทั้งสองต้องมีบริบทต่างกัน

โดยมีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำตัวบ่งชี้ 110 ข้อ ที่ผ่านกระบวนการปรับปรุงตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้สำหรับการทดสอบภาคสนามในเขตพื้นที่การศึกษาโดยแบบสอบถามจะมีลักษณะแบ่งเป็น 2 ด้าน โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบทั้งสองด้านในทุกรายการตัวบ่งชี้ คือด้านความเหมาะสมและในด้านความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ รวมทั้งมีส่วนคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อตัวบ่งชี้เหล่านี้เพิ่มเติม(ตัวอย่างแบบสอบถามอยู่ในภาคผนวก ง)

2. ส่งแบบสอบถามตามข้อ 1. ไปยังเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 และเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 จำนวนเขตพื้นที่ละ 10 ชุด เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ตรวจสอบตัวบ่งชี้

3. เมื่อครบกำหนดเวลาให้ตอบ(ประมาณ 2 สัปดาห์) จึงนัดหมายไปพบเพื่อขอรับแบบสอบถามคืนพร้อมทั้งดำเนินการจัดทำกรสนทนากลุ่ม(Focus Group) และสัมภาษณ์บุคลากรในเขตพื้นที่ทั้งสอง (รายละเอียดการกรสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์อยู่ในภาคผนวก ง) จากนั้น นำผลที่ได้

จากการทดสอบภาคสนามมาปรับปรุงตัวบ่งชี้ให้สมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการสร้างแบบประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

จากขั้นตอนการพัฒนาตัวชี้วัดผลสำเร็จการปฏิบัติงานดังกล่าวมาทั้งหมด ทำให้ได้ตัวบ่งชี้ที่สมบูรณ์สำหรับนำไปใช้สร้างเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 84 ตัวบ่งชี้ ดังแสดงไว้ในตารางต่อไปนี้ คือ

ตารางที่ 3 ตารางสรุปจำนวนตัวบ่งชี้ในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาและปรับปรุง

ขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้ จำนวนตัวบ่งชี้แต่ละด้าน	สมรรถนะรายบุคคล			กระบวนการ ปฏิบัติงานใน ภาพรวมของ สพท.	ผลสำเร็จใน ภาพรวมของ สพท.
	ความรู้	ทักษะ	คุณลักษณะ		
1. ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ รวม 160 ข้อ	32	34	34	30	30
2. ใช้ทดสอบภาคสนาม รวม 110 ข้อ	23	26	21	20	20
3. ใช้สร้างเครื่องมือ ประเมินผล การปฏิบัติงานรวม 84 ข้อ	20	19	14	14	17

รายละเอียดของตัวบ่งชี้แสดงไว้ในภาคผนวก ข

2. ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงาน

เครื่องมือสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่เกิดจากการนำตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น (84 ตัวบ่งชี้) มาพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้วัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา (รายละเอียดเครื่องมือแสดงไว้ในภาคผนวก จ) โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งแยกออกเป็น 3 ด้านตามลักษณะตัวบ่งชี้ คือ 1) ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา เป็นรายบุคคล จำนวน 53 ข้อ (ความรู้ 20 ข้อ ทักษะ 19 ข้อ คุณลักษณะ 14 ข้อ) 2) ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับกระบวนการในการปฏิบัติงานในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 14 ข้อ และ 3) ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายของงาน

ประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 17 ข้อ โดยแบบสอบถามบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา มีลักษณะตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ลักษณะของแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

	รายละเอียดของแบบสอบถาม	ลักษณะแบบสอบถาม
ตอนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารและบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาหรือผู้บริหารสถานศึกษา (เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ฯลฯ)	แบบเติมคำและแบบตรวจสอบรายการ
ตอนที่ 2	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษา/สถานศึกษา (จำนวนบุคลากร ผู้บริหาร จำนวนสถานศึกษาที่เขตพื้นที่ฯ ต้องดูแล ฯลฯ)	แบบเติมคำและแบบตรวจสอบรายการ
ตอนที่ 3*	แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะทั้งสามด้านของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา	ตอนที่ 3-5 มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (กำหนดคะแนนจาก 0-4)
ตอนที่ 4	แบบสอบถามกระบวนการดำเนินงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา	
ตอนที่ 5	แบบสอบถามผลสำเร็จในการดำเนินงานอันเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา	
ตอนที่ 6	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	
		แบบปลายเปิดให้เขียนตอบ

* แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ไม่มีตอนที่ 3

คำแนะนำในการตอบ แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับใช้วัดผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพฯ ในเขตพื้นที่ฯ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ตอน โดยตอนที่ 1 และ 2 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคลากรและเขตพื้นที่ฯ มีลักษณะเป็นแบบให้เติมคำ และแบบสำรวจรายการให้ตอบ ตอนที่ 3, 4 และ 5 เป็นแบบสอบถามชนิดประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยวัดจาก สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร กระบวนการดำเนินงาน และผลสำเร็จในการดำเนินงานอันเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา และตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบ โดยมีลักษณะแบบปลายเปิดให้เขียนตอบ

ในแบบสอบถามตอนที่ 3-5 ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ โดยมีความหมายในการตอบแต่ละช่องดังนี้

คะแนน 4 หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงมากที่สุด
คะแนน 3 หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงมาก
คะแนน 2 หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นปานกลาง
คะแนน 1 หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงน้อย
คะแนน 0 หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงน้อยที่สุด / ไม่มีเลย

แบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ฉบับคือ

- ฉบับที่ 1** สำหรับผู้บริหารในเขตพื้นที่ฯ ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง ตามตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น
- ฉบับที่ 2** สำหรับบุคลากรในเขตพื้นที่ฯ ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและเพื่อนร่วมงานตามตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น
- ฉบับที่ 3** สำหรับผู้บริหารหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษา ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่ฯ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม ตามตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น

การตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1,2 ให้เติมคำในช่องว่างหรือเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างหน้าข้อความ เกี่ยวกับข้อมูลของบุคลากรและข้อมูลของเขตพื้นที่การศึกษา

ตอนที่ 3-5 ให้กาเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

ตอนที่ 6 ให้เขียนแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่างๆเพิ่มเติมลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้จากนั้นนำเครื่องมือไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพ(ความเที่ยง ความตรง)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

โดยการนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 6เขตพื้นที่การศึกษาได้แก่สพท. กาญจนบุรีเขต 2, พิษณุโลกเขต 2, ชลบุรีเขต 2 , พระนครศรีอยุธยาเขต 1 , สมุทรปราการเขต 2 และสพท. มุกดาหาร โดยทดลองใช้กับบุคลากรจำนวนเขตพื้นที่ละประมาณ 5 คน รวมทั้งสิ้น 32 คน การหาความเที่ยงของเครื่องมือใช้สูตร สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของคอรีนบาค

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right]$$

α = สปส.ความเที่ยงของแบบสอบ

σ_i^2 = ความแปรปรวนของข้อที่ i

σ_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม x

K = จำนวนส่วน(component)ที่มารวมเป็น x(หรือจำนวน

ข้อสอบ) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกคือค่าความเที่ยงแต่ละด้านที่ได้ ต้องไม่น้อยกว่า .50 จึงจะนำไปใช้จริง(Nunally,1987)

จากนั้นจึงนำเครื่องมือที่ผ่านการทดสอบแล้วไปปรับให้เป็นแบบสอบถามสำหรับนำไปทดลองใช้ในภาคสนามกับ 2เขตพื้นที่ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ที่สุดก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง โดยปรับแบบสอบถามเป็น 3ฉบับ สำหรับผู้ตอบ 3กลุ่ม ดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถาม 3 ฉบับที่นำไปทดลองใช้เก็บข้อมูลตามสภาพที่จะเก็บข้อมูลจริงต่อไป โดยทดลองใช้ใน 2 เขตพื้นที่การศึกษาได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 3 และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรีเขต 2 ดังตารางต่อไปนี้ คือ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 จำนวนข้อในแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้เก็บข้อมูล

จำนวนข้อในแบบสอบถาม	สมรรถนะรายบุคคล			กระบวนการ ปฏิบัติงานใน ภาพรวมของ	ผลสำเร็จใน ภาพรวมของ สพท.
	ความรู้	ทักษะ	คุณลักษณะ		
ฉบับที่ 1 สำหรับผู้บริหารในเขตพื้นที่ประเมิน ตนเองและการปฏิบัติงานใน ภาพรวมของเขตพื้นที่ จำนวน 61 ข้อ	12	9	9	14	17
ฉบับที่ 2 ก. สำหรับบุคลากรในเขตพื้นที่ ประเมินตนเองและการ ปฏิบัติงานในภาพรวมของ เขตพื้นที่ จำนวน 67 ข้อ	15	11	10	14	17
ข. สำหรับบุคลากรในเขตพื้นที่ ประเมินสมรรถนะของเพื่อน ร่วมงานอีก 3 คน จำนวน 36 ข้อ	15	11	10	-	-
ฉบับที่ 3 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาประเมิน ผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของ เขตพื้นที่ จำนวน 31 ข้อ	-	-	-	14	17

โดยแบบสอบถาม ทุกฉบับมีคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานในตอนสุดท้าย จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองใช้ ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและพิจารณาปรับปรุงแก้ไข นอกจากการ นำเครื่องมือไปทดลองใช้วัดประสิทธิผลใน 2 เขตพื้นที่การศึกษาแล้วผู้วิจัยได้โทรศัพท์สอบถามผู้ตอบเกี่ยวกับความตรงในเนื้อหา ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ในการใช้ สามารถตอบคำถามได้ทุกข้อหรือไม่ ข้อใดตอบยากหรือง่ายเพียงใด ในระหว่างตอบมีความรู้สึก สภาพอารมณ์อย่างไร มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงแบบสอบถามอย่างไร จากนั้นนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้ได้เครื่องมือ

ฉบับสมบูรณ์รายงานผลการทดลองใช้และผลที่ปรับปรุงล่าสุด พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการเก็บรวบรวมข้อมูล ฉบับ เพื่อนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำออกใช้เก็บข้อมูลจริง

คู่มือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือสำหรับชี้แจงในการขอความร่วมมือจากเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งประกอบด้วย เนื้อหาเกี่ยวกับ

1) โครงร่างของการวิจัย ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่ต้องทำวิจัย วิธีดำเนินการวิจัยอย่างละเอียด รวมทั้งวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล

2) คำชี้แจงในการบริหารจัดการแบบสอบถาม มีเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินการกับแบบสอบถามที่จะใช้เก็บข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถาม จำนวนฉบับและจำนวนผู้ตอบ ตลอดจนคำแนะนำวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างละเอียด (รายละเอียดตามเอกสารในภาคผนวก ก) โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงกับผู้ประสานงานเก็บข้อมูลของเขตพื้นที่การศึกษาอย่างใกล้ชิดระหว่างเวลาการเก็บข้อมูล โดยชี้แจงให้เข้าใจว่าการรบกวนให้เก็บข้อมูลให้ในครั้งนี้เป็นการสร้างนวัตกรรมเพื่อให้เขตพื้นที่ได้นำเครื่องมือไปใช้เพื่อสามารถเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลได้ด้วยตนเอง หากผลการวิจัยนี้เสร็จเรียบร้อยโดยสมบูรณ์ ถ้าสำนักงานเขตพื้นที่ใดสนใจก็จะสามารถนำเครื่องมือ ตลอดจนวิธีการต่าง ๆ ไปใช้เก็บข้อมูลด้วยตนเองหรือนำไปประยุกต์ใช้ในโอกาสต่อไปได้ ซึ่งทางเขตพื้นที่การศึกษาจะได้ประโยชน์โดยการนำผลประเมินที่ได้ใช้ในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาของตนต่อไป โดยในส่วนของผู้วิจัยจะนำมาใช้ประโยชน์โดยสรุปเป็นผลวิจัยในภาพรวมของประเทศเพื่อเผยแพร่และนำเสนอผู้เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบปัญหาและร่วมกันพัฒนางานด้านนี้ต่อไป

3. ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำโดยการส่งเครื่องมือไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบทางไปรษณีย์หรือเดินทางไปเก็บข้อมูลเองตามความเหมาะสม โดยทำการเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับแผนของการประเมินดังนี้ คือ

1) การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา

ลักษณะการประเมินได้ดำเนินการ โดยใช้คะแนนรวมจากการประเมินของผู้บริหารและบุคลากร โดยใน 1 เขตพื้นที่การศึกษาจะใช้แบบประเมิน 21 ชุด เพื่อเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารและบุคลากรในเขตพื้นที่ประเมินตนเองคนละ 1 ชุด (ผู้บริหาร 1 ชุด บุคลากร 4 ชุด รวมทั้งสิ้น 5 ชุด) (ผู้บริหารใช้แบบสอบถามฉบับที่ 1 บุคลากรใช้แบบสอบถามฉบับที่ 2 : ประเมินสมรรถนะ กระบวนการและผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน)

2. บุคลากรในเขตพื้นที่ 4 คน ประเมินเพื่อนร่วมงานอีก 3 คน รวมทั้งสิ้น 12 ชุด (ใช้แบบสอบถามฉบับที่ 2 : ประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร)

3. ผู้บริหารสถานศึกษาที่สังกัดอยู่ในเขตพื้นที่นั้น ๆ ประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่ จำนวน 4 คน รวม 4 ชุด (ใช้แบบสอบถามฉบับที่ 3 : ประเมินกระบวนการและผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน)

จากนั้นจึงนำคะแนนที่ได้จากการประเมินทั้งหมดมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยแยกเป็นรายด้าน แล้วจึงมาหาค่าเฉลี่ยรวมเป็นผลของการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษานั้น ๆ

2) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมของทุกเขตพื้นที่การศึกษา

ใช้ผลการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้จาก 10 เขตพื้นที่จาก 5 ภูมิภาค จำนวน 90 คน โดยใช้แบบประเมินทั้งสิ้น 210 ชุด

สรุปจำนวนเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล

- แบบสอบถามสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาระดับที่ 1 และระดับที่ 2
 - ประเมินโดยบุคลากรภายในเขตพื้นที่ (จากบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาเขตละ 5 คน)
 - ผู้บริหารและบุคลากร ประเมินตนเอง (ผู้บริหาร 1 คนและบุคลากร 4 คน) 5 ชุด
 - บุคลากร ประเมินเพื่อนร่วมงาน (4คนๆละ 3ชุด) 12 ชุด
 - รวมใน 1 เขตพื้นที่การศึกษาใช้เครื่องมือประเมิน 17 ชุด
 - ทำการประเมิน 10 เขตพื้นที่ รวมใช้เครื่องมือในการประเมิน 170 ชุด
- แบบสอบถามสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประเมินคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ฉบับที่ 3
 - ประเมินโดยบุคลากรภายนอกเขตพื้นที่ (จากผู้บริหารสถานศึกษาเขตพื้นที่ละ 4 โรง)
 - ผู้บริหารสถานศึกษาในเขตพื้นที่นั้นๆ จำนวน 4 แห่ง ใช้แบบประเมิน 4 ชุด
 - ทำการประเมิน 10 เขตพื้นที่ รวมใช้เครื่องมือในการประเมิน 40 ชุด
 - รวมใช้เครื่องมือสำหรับใช้เก็บข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน(ข้อ1 และ2) 210 ชุด

3. คู่มือและคำชี้แจงสำหรับดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาโดยใช้เป็น คู่มือสำหรับเก็บข้อมูลเพื่อเขตพื้นที่การศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ (เขตละ 1 ชุด) 10 ชุด

วิธีการประสานงานเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แล้วส่งคู่มือการเก็บ รวบรวมข้อมูลพร้อมด้วยแบบสอบถามไปยังเขตพื้นที่การศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 เขต พื้นที่ จากนั้นจึงโทรศัพท์ประสานกับผู้อำนวยการเขตพื้นที่เพื่อขอความอนุเคราะห์และให้ ข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อทราบว่าทางเขตพื้นที่การศึกษาได้มอบหมายภาระกิจการเก็บข้อมูลให้กับผู้ใด ผู้วิจัยจึงโทรศัพท์ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้นั้น(ส่วนใหญ่คือผู้ทำหน้าที่หัวหน้างานประกัน คุณภาพของ สพท.) โดยตรงอีกครั้ง เพื่อขอความร่วมมือและซักซ้อมความเข้าใจในกรณีที่มีข้อ สงสัยต่างๆ ซึ่งโดยส่วนมากเจ้าหน้าที่ทุกท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีและสามารถปฏิบัติตาม คู่มือได้อย่างถูกต้องทุกเขตพื้นที่ หลังจากนั้นได้ประสานให้เขตพื้นที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ให้จนครบและนำข้อมูลทั้งหมดส่งกลับมายังผู้วิจัย รวมเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด ประมาณ 6 สัปดาห์โดยมีจำนวนข้อมูลที่ได้รับคืนมาทั้งหมดดังตาราง

ตารางที่ 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละของผู้ ได้รับ แบบสอบถาม	จำนวน แบบสอบถาม (ฉบับ)	ร้อยละของ แบบที่ส่งไป
1. ผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษา	10	100	10	100
2. บุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา	39	97.50	151	94.37
3. ผู้อำนวยการสถานศึกษาในเขต พื้นที่ๆ	40	100	40	100
รวม	89	98.89	201	95.71

จากตารางที่ 6 ผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษา และผู้อำนวยการสถานศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามส่งกลับคืนครบจำนวน 100% ในขณะที่บุคลากรที่ ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาฯ จาก 10 เขตพื้นที่การศึกษา

ตอบและส่งแบบสอบถามกลับคืน 97.50% ของผู้ตอบ และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 94.37% ของแบบสอบถามที่ส่งไปให้บุคลากรตอบทั้งหมด เนื่องจากมี 1 เขตพื้นที่การศึกษาที่มี บุคลากรไม่ครบตามกรอบอัตรากำลัง จึงมีผู้ตอบขาดไป 1 คน (คือ มีบุคลากรเพียง 3 คน ขณะที่ เขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ มีบุคลากรตอบแบบสอบถามเขตละ 4 คน)

ในภาพรวมทั้งผู้บริหาร บุคลากรและผู้บริหารสถานศึกษาตอบแบบสอบถาม 98.89% ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดและได้รับแบบสอบถามคืน 95.71% ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษา

ก่อนการลงมือวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบและจัดสร้าง File ข้อมูลให้พร้อมสำหรับการวิเคราะห์ดังนี้

1. การดำเนินงานบรรณาธิการกิจ (Editing) โดยตรวจสอบทุกรายการในแบบสอบถาม เพื่อความถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลทุกรายการ ถ้าพบว่ามีข้อบกพร่อง ผู้วิจัยจะติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมทางโทรศัพท์จากผู้ตอบแบบสอบถามจนครบก่อน

2. การสร้างแฟ้มข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการลงรหัสและ Key ข้อมูลจนครบถ้วน พร้อมทั้งตรวจสอบความเรียบร้อยทั้งหมด

เมื่อได้แฟ้มข้อมูลสำหรับวิเคราะห์แล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพของบุคลากรและข้อมูลเกี่ยวกับเขตพื้นที่ฯ (ตอนที่ 1, 2) วิเคราะห์ด้วยสถิติ บรรยาย โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน 3 ด้าน (สมรรถนะของบุคลากร:ตอนที่ 3 กระบวนการดำเนินงาน : ตอนที่ 4 และผลผลิตจากการปฏิบัติงาน:ตอนที่5) ผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามดังนี้

รายการที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด	ให้ค่าคะแนน 4
รายการที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงมาก	ให้ค่าคะแนน 3
รายการที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงปานกลาง	ให้ค่าคะแนน 2
รายการที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงน้อย	ให้ค่าคะแนน 1
รายการที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงน้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนน 0

จากการให้คะแนนของผู้ตอบในแบบสอบถามทั้ง 3 ด้านนี้ แล้วจึงนำผลรวมมาวิเคราะห์โดยมีข้อตกลงในการวิเคราะห์ข้อมูลว่า คะแนนรายการประเมินที่ได้มาจากตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นมีค่าน้ำหนักเท่ากันทั้ง 3 มิติ (สมรรถนะ กระบวนการและผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน) เพื่อสามารถนำมารวมกันและวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยได้ โดยการวิเคราะห์ จะวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแยกเป็นรายมิติ

แล้วจึงนำค่าเฉลี่ยรวมจาก 3 มิติเป็นค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานในภาพรวมต่อไป โดยกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละช่วงคะแนนดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ความหมายของผลการปฏิบัติงานตามช่วงคะแนนเฉลี่ย

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมายของช่วงคะแนน
3.50-4.00	บุคลากรในเขตพื้นที่ฯ มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงสุด
2.50-3.49	บุคลากรในเขตพื้นที่ฯ มีผลการปฏิบัติผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
1.50-2.49	บุคลากรในเขตพื้นที่ฯ มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับกลาง
0.50-1.49	บุคลากรในเขตพื้นที่ฯ มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ
0.00-0.49	บุคลากรในเขตพื้นที่ฯ ไม่มีผลในการปฏิบัติงาน

จากนั้นจึงนำค่าเฉลี่ยที่ตรวจได้จากการประเมินผลมาเทียบกับเกณฑ์ เพื่อสรุปเป็นผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

3. วิเคราะห์สรุปข้อมูลตอนที่ 6 โดยการแจกแจงความถี่และวิเคราะห์สรุปเนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อนำข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์จำแนกเป็น 3 ตอนคือ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของบุคลากรและเขตพื้นที่ ด้วยสถิติพื้นฐาน
2. ผลการวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ผลการวิเคราะห์สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โดยได้เสนอผลการวิเคราะห์ทั้งหมดไว้ในบทที่ 4

สถาบันวิจัยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือสำหรับประเมินผล

ตอนที่ 3 ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับพิจารณาความเหมาะสมของตัวบ่งชี้

จากร่างตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 160 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็นตัวบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงาน 100 ตัวบ่งชี้ (ความรู้ 32 ทักษะ 34 และบุคลิกลักษณะ 34 ตัวบ่งชี้) ตัวบ่งชี้กระบวนการปฏิบัติงาน 30 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน 30 ตัวบ่งชี้ (ภาคผนวก ก) ได้ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 12 ท่าน ตรวจสอบความตรง ความสอดคล้องและความครอบคลุมในเนื้อหา ตลอดจนความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำตัวบ่งชี้ไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าแต่ละตัวบ่งชี้มีค่าเฉลี่ยในด้านความเหมาะสมด้านเนื้อหาสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 3.00 โดยค่าที่ได้อยู่ระหว่าง 4.08 – 5.00 และ ด้านความเป็นไปได้ในการใช้อยู่ระหว่าง 3.84 – 4.91 และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 75 -100 % โดยคัดเลือกข้อที่มีค่า IOC \geq 80 % ไว้

ผลการตรวจสอบและการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทำให้ได้ตัวบ่งชี้จำนวน 110 ข้อ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงาน 70 ตัวบ่งชี้ (ความรู้ 23 ทักษะ 26 และบุคลิกลักษณะ 21 ตัวบ่งชี้) ตัวบ่งชี้กระบวนการปฏิบัติงาน 20 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน 20 ตัวบ่งชี้ (ภาคผนวก ก)

1.2 ผลการนำตัวบ่งชี้ไปทดสอบภาคสนามโดยการใช้แบบสอบถามและสนทนากลุ่ม (Focus Group)

จากการนำร่างตัวบ่งชี้จำนวน 110 ตัวบ่งชี้ ที่ผ่านการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพใน 2 เขตพื้นที่การศึกษา คือเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 และเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 จำนวนทั้งสิ้น 18 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ โดยการตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์และร่วมประชุม

สนทนากลุ่ม (สรุปผลการสนทนากลุ่ม และรายนามผู้เข้าร่วมประชุมแสดงไว้ในภาคผนวก ง) จากการวิเคราะห์ อภิปรายและสรุปผลแล้วปรากฏว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 110 ตัวบ่งชี้ มีค่า IOC อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด แต่เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญทุกท่านและบุคลากรที่ตรวจสอบภาคสนามได้ตั้งข้อสังเกตว่าข้อคำถามมีมากเกินไปอันจะมีผลให้ผู้ตอบเกิดความเบื่อหน่ายและไม่ตั้งใจตอบซึ่งจะทำให้โอกาสในการทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนสูง ผู้วิจัยจึงตัดตัวบ่งชี้บางข้อที่มีความซับซ้อนเกินไปตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญตลอดจนบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามและการอภิปรายร่วมกันในขณะทำการสนทนากลุ่ม โดยไม่ให้ความครอบคลุมตามนิยามสูญเสียไป จากผลการพิจารณาจึงได้ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมที่สุดสำหรับใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานจำนวน 84 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงาน 53 ตัวบ่งชี้ (แบ่งเป็นความรู้ 20 ทักษะ 19 และคุณลักษณะ 14 ตัวบ่งชี้) ตัวบ่งชี้กระบวนการปฏิบัติงาน 14 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน 17 ตัวบ่งชี้ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 กรอบตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา

มิติสำหรับประเมิน	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	จำนวนตัวบ่งชี้
ก. สมรรถนะพื้นฐาน ในการปฏิบัติงาน (Competency : Input Indicators)	1. ความรู้ 1.1 ความรู้ทั่วไป	ความรู้ทั่วไป	
		1. การบริหารจัดการด้านการศึกษา	1
		2. การบริหารงานวิชาการ	1
		3. ระบบข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา	1
		4. การจัดทำแผนการศึกษา	1
		5. การประเมินผลการดำเนินงานจัดการศึกษา	1
		6. การบริหารทรัพยากรเพื่อจัดการศึกษา	1
		7. การบริหารงานบุคคลและการประสานงาน	1
		รวม	7
	1.2 ความรู้เรื่อง การประกันคุณภาพ	ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ	
		1. การส่งเสริมการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา	4
		2. การตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา	3

ตารางที่ 8 (ต่อ)

มิติสำหรับประเมิน	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	จำนวนตัว บ่งชี้
		3. การส่งเสริมและประสาน งานการประกันคุณภาพ ภายในและภายนอกสถานศึกษา	2
		4. การศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกัน คุณภาพการศึกษา	4
		รวม	13
	2. ทักษะ	ทักษะทั่วไป	
	2.1 ทักษะทั่วไป	1. การวางแผนและบริหารงาน	2
		2. การวิเคราะห์ วิจัย และ ประเมินผล	1
		3. การสื่อสารและการใช้ เทคโนโลยีทางการศึกษา	2
		4. การนิเทศ ติดตาม กำกับงาน	2
		5. การประสานงานและ ประชาสัมพันธ์	2
		รวม	9
	2.2 ทักษะด้านการ ประกันคุณภาพการ ศึกษา	ทักษะด้านการประกันคุณภาพ	
		1. การส่งเสริมการจัดระบบ การประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา	3
		2. การตรวจสอบคุณภาพ ภายในสถานศึกษา	2

ตารางที่ 8 (ต่อ)

มิติสำหรับประเมิน	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	จำนวน ตัวบ่งชี้
		3. การส่งเสริมและประสาน งานการประกันคุณภาพ ภายในและภายนอก สถานศึกษา	2
		4. การศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกัน คุณภาพการศึกษา	3
		รวม	10
	3. คุณลักษณะ	คุณลักษณะทั่วไป	
	3.1 คุณลักษณะ ทั่วไป	1. มีคุณธรรมและความเป็น กัลยาณมิตร	1
		2. มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล	1
		3. มีความใฝ่รู้และ กระตือรือร้นในการ พัฒนาตนเองและ หน่วยงาน	1
		4. มีความต้องการความสำเร็จ และเชื่อมั่นในตนเอง	1
		5. รู้จักทำงานและแก้ปัญหา ร่วมกับผู้อื่น	1
		รวม	5
	3.2 คุณลักษณะ เฉพาะในการปฏิบัติ งาน ประกันคุณภาพ	คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพฯ	
		1. การส่งเสริมการจัดระบบ การประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา	2
		2. การตรวจสอบคุณภาพ ภายในสถานศึกษา	3

ตารางที่ 8 (ต่อ)

มิติสำหรับประเมิน	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	จำนวน ตัวบ่งชี้
		3. การส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา 4. การศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา รวม	2 2 9
ข. กระบวนการในการปฏิบัติงาน (Process Indicators)	ตัวบ่งชี้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา 2. การตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการศึกษา 3. การส่งเสริมประสานงานระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา รวม	6 4 4 14
ค. ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด (Performance Output indicators)	ตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของงานประกันคุณภาพการศึกษา	1. การส่งเสริมการจัดการระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 2. การตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา 3. การส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา	5 4 4

ตารางที่ 8 (ต่อ)

มิติสำหรับประเมิน	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	จำนวน ตัวบ่งชี้
		4. การศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกัน คุณภาพการศึกษา	4
		รวม	17
		รวมตัวบ่งชี้ทั้งหมด	84

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competency : Input indicators) ที่พัฒนาได้แบ่งออกเป็นความรู้ทั่วไป 7 ตัวบ่งชี้ ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 13 ตัวบ่งชี้ และแบ่งออกเป็นทักษะทั่วไป 9 ตัวบ่งชี้ ทักษะด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 10 ตัวบ่งชี้ แบ่งออกเป็นคุณลักษณะทั่วไป 5 ตัวบ่งชี้ คุณลักษณะเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 9 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้กระบวนการในการปฏิบัติงาน (Process indicators) ที่ได้มีจำนวน 14 ตัวบ่งชี้และตัวบ่งชี้ผลสำเร็จการปฏิบัติงาน (Performance : Output indicators) จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ ส่วนรายการตัวบ่งชี้ที่ได้จำนวน 84 ตัวบ่งชี้ พร้อมทั้งค่า IOC อันเป็นผลที่ได้จากการตรวจสอบตัวบ่งชี้จะได้นำเสนอ ต่อไป

ผลการตรวจสอบตัวบ่งชี้โดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

จากการให้ผู้ปฏิบัติงาน ตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้สำหรับใช้ประเมินผล การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา โดยพิจารณาความตรงและความครบถ้วนของเนื้อหา ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ เพื่อนำผลการตัดสินใจวิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาตัวบ่งชี้ โดยการตอบแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เข้าประชุมสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์ได้ตัวบ่งชี้ 84 ข้อ โดยแสดงค่า IOC ของแต่ละตัวบ่งชี้ พร้อมทั้งค่าคะแนนเฉลี่ยของความเหมาะสมของเนื้อหาและความเป็นไปได้ในการใช้ไว้ด้วย ดังตารางต่อไปนี้ คือ

ตารางที่ 9 รายการตัวบ่งชี้สำหรับใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา

IOC/%	รายการตัวบ่งชี้ (ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม, ความเป็นไปได้ในการใช้)
	<p>ก. สมรรถนะในการปฏิบัติงาน</p>
	<p>ตัวบ่งชี้ด้านความรู้</p>
	<p>1) ความรู้ทั่วไปในการจัดการศึกษา</p>
	<p>1.1) มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหลักการจัดการศึกษา คือ</p>
100	<p>1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการจัดการศึกษาของประเทศ แผนแม่บทในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษารวมทั้งขั้นตอนการบริหารจัดการคุณภาพของสถานศึกษา (4.46 , 4.42)</p>
	<p>1.2) มีความรู้เพื่อใช้ในการบริหารงานวิชาการ</p>
100	<p>2. มีความรู้ความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพในการจัดการศึกษา มาตรฐานการศึกษา หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและการจัดกระบวนการเรียนรู้ (4.52 , 4.53)</p>
	<p>1.3) มีความรู้ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา</p>
100	<p>3. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศภายในหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการจัดการศึกษา (4.56 , 4.55)</p>
	<p>1.4) มีความรู้ด้านการจัดทำแผนทางการศึกษา</p>
100	<p>4. มีความรู้ความเข้าใจด้านการจัดทำแผนงาน/โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยสามารถกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงานได้ชัดเจน (4.57 , 4.56)</p>
	<p>1.5) มีความรู้ด้านการประเมินผลการดำเนินงานทางการศึกษา</p>
83.33	<p>5. มีความรู้ความเข้าใจความหมายและระบบของการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทางการศึกษา รวมถึงขั้นตอน/กระบวนการของการวัดและประเมินผลและสามารถนำผลประเมินที่ได้ไปใช้พัฒนางานด้านการศึกษา (4.58 , 4.58)</p>
	<p>1.6) มีความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรเพื่อจัดการศึกษา</p>
100	<p>6. มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร ตลอดจนการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา (4.55 , 4.51)</p>
	<p>1.7) มีความรู้สำหรับการบริหารงานบุคคลและการประสานงาน</p>
100	<p>7. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการประสานงาน ตลอดจน การพัฒนาระบบงานและการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร (4.50 , 4.69)</p>
	<p>2) ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา</p>
	<p>2.1) มีความรู้ในการส่งเสริมการจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา</p>
100	<p>8. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาและวิธีการจัดระบบประกันคุณภาพเพื่อให้ได้มาตรฐาน (4.91 , 4.91)</p>

ตารางที่ 9 (ต่อ)

IOC/%	รายการตัวบ่งชี้ (ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม, ความเป็นไปได้ในการใช้)
100	9. มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษอันได้แก่การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ (4.91 , 4.83)
100	10. มีความรู้ความเข้าใจด้านการวางแผนและการจัดกิจกรรมดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (4.83 , 4.72)
100	11. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ วิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา รวมทั้ง กฎเกณฑ์ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง (4.77 , 4.72)
2.2) มีความรู้ในการตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา	
100	12. มีความรู้ ความเข้าใจระบบและวิธีการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา (4.72 , 4.70)
100	13. มีความรู้ความเข้าใจในการนำผลการตรวจสอบ ทบทวนไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและสร้าง ความเข้มแข็งแก่สถานศึกษา (4.72 , 4.67)
100	14. มีความรู้ความเข้าใจสำหรับใช้ในการนิเทศ และตรวจสอบคุณภาพสถานศึกษา (4.68 , 4.67)
2.3) มีความรู้ในการส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายนอกและภายในสถานศึกษา	
91.67	15. มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพสถานศึกษาและสามารถนำความรู้ไปใช้ในการส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ (4.67 , 4.65)
100	16. มีความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมการเตรียมความพร้อมสำหรับสถานศึกษาเพื่อการประเมินตนเอง และรองรับการประเมินภายนอก (4.83 , 4.67)
2.4) มีความรู้เพื่อศึกษาค้นคว้าวิจัยมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา	
100	17. มีความรู้ความเข้าใจหลักการแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานการศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการ กำหนดมาตรฐานการศึกษา (4.10 , 4.04)
100	18. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ในการตัดสินการผ่านมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา (4.42 , 4.10)
100	19. มีความรู้ความเข้าใจวิธีการค้นคว้าและวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในและนอกสถานศึกษาเพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาสถานศึกษา (4.50 , 4.20)
91.67	20. มีความรู้ความเข้าใจในการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม และสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้านการประกันคุณภาพให้แก่สถานศึกษา (4.08 , 3.84)
ตัวบ่งชี้ด้านทักษะ	
1) มีทักษะทั่วไปในการจัดการศึกษา	
1.1) มีทักษะด้านการวางแผนและบริหารงาน	
100	21. มีทักษะในการจัดทำแผนงาน/โครงการในการดำเนินงาน ได้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นประสิทธิผลของงาน (4.75 , 4.58)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

IOC/%	รายการตัวบ่งชี้ (ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม, ความเป็นไปได้ในการใช้)
100	22. มีทักษะในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติโดยสามารถดำเนินการตามแผนที่วางไว้และนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลงานมาใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนางาน (4.67 , 4.42)
	1.2) มีทักษะในการวิเคราะห์ วิจัยและประเมินผล
100	23. มีทักษะในการวิเคราะห์ วิจัยและประเมินผลตลอดจนการรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (4.54 , 4.44)
	1.3) มีทักษะในการสื่อสารและใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา.
100	24. สามารถ พุดกระตุน ชักจูง โน้มน้าว ให้มีการร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายของเขตพื้นที่การศึกษา (4.50 , 4.42)
100	25. สามารถจัดระบบและใช้ข้อมูลสารสนเทศ ที่หลากหลายครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน (4.56 , 4.50)
	1.4) มีทักษะในการนิเทศ ติดตาม กำกับงาน
100	26. สามารถกำหนดแผนการนิเทศ ติดตามกำกับงานได้อย่างเหมาะสมและดำเนินการได้ตามแผน ถูกต้องเป็นระบบ (4.52 , 4.46)
91.67	27. สามารถนิเทศ ให้คำปรึกษา/แนะนำแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม (4.51 , 4.52)
	1.5) มีทักษะในการประสานงานและประชาสัมพันธ์
100	28. รู้จักควบคุมอารมณ์และสามารถบริหารจัดการความขัดแย้งได้ (4.54 , 4.50)
100	29. สามารถเผยแพร่และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับผู้อื่นได้ (4.42 , 4.30)
	2) ทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
	2.1) ทักษะด้านการส่งเสริมการจัดการระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
100	30. มีทักษะในการส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาจัดสร้างระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษานบนพื้นฐานการปรับปรุงและพัฒนา (4.42 , 4.33)
100	31. ทักษะในการจัดทำแผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายและความต้องการของสถานศึกษา (4.58 , 4.53)
100	32. มีทักษะในการนิเทศ กำกับติดตามการดำเนินงานของสถานศึกษาให้ปฏิบัติตามแผนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (4.67 , 4.42)
	2.2) ทักษะในการตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา
100	33. มีทักษะในการตรวจสอบ วิเคราะห์ผลการประเมินและนำมาใช้กำหนดนโยบายในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา (4.63 , 4.56)
100	34. สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาได้รวดเร็ว ถูกต้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (4.58 , 4.08)
	2.3) ทักษะในการส่งเสริมประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา
100	35. สามารถให้คำแนะนำสถานศึกษาทำการประเมินและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (4.75 , 4.42)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

IOC/%	รายการตัวบ่งชี้ (ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม, ความเป็นไปได้ในการใช้)
91.67	36. มีทักษะในการประสานงานกับ หน่วยงานประเมินภายนอก และสถานศึกษาเพื่อเตรียมรับการประเมินภายนอกและติดตามผลการประเมินภายนอกมาพัฒนาสถานศึกษา (4.42 , 4.42)
	2.4) ทักษะในการศึกษา ค้นคว้า วิจัยมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา
100	37. มีทักษะในการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับมาตรฐาน เกณฑ์และตัวบ่งชี้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (4.58 , 4.25)
100	38. สามารถส่งเสริม สนับสนุนร่วมกับสถานศึกษาเพื่อดำเนินการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา (4.58 , 4.42)
100	39. สามารถส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษานำผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา (4.67 , 4.67)
	ตัวบ่งชี้ด้านบุคลิกลักษณะ
	1.) คุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคลากรทางการศึกษา
	1.1) มีคุณธรรมและความเป็นกัลยาณมิตร
100	40. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการประกอบอาชีพโดยมีความเสียสละ รับผิดชอบในหน้าที่ มีทัศนคติที่ดีต่องานและผู้ร่วมงาน ใจกว้างยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นตลอดจนให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ (4.67 , 4.58)
	1.2) มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล
100	41. สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการได้ มองเห็นภาพอนาคต กำหนดเป้าหมายและสร้างโอกาสในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์ (4.67 , 4.50)
	1.3) มีความใฝ่รู้และกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและหน่วยงาน
100	42. มุ่งมั่นพัฒนางานเต็มศักยภาพ โดยแสวงหาความรู้ ตลอดจนใช้เทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศใหม่ๆมาพัฒนาตนเองและหน่วยงาน (4.75 , 4.58)
	1.4) มีความต้องการความสำเร็จและเชื่อมั่นในตนเอง
100	43. มีเป้าหมายแผนงานชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจจนเกิดผลจริง (4.75 , 4.50)
	1.5) รู้จักการทำงานและแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้อื่น
100	44. สามารถมองเห็นปัญหา และมีทางเลือกในการแก้ไขร่วมกับผู้อื่นได้ โดยเคารพในความคิดเห็นของกันและกันและร่วมกันรับผิดชอบ (4.75 , 4.67)
	2) คุณลักษณะเฉพาะอันเป็นที่ยอมรับทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา
	2.1) คุณลักษณะที่ส่งเสริมการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
100	45. มีความคิดริเริ่มและมองงานในเชิงสร้างสรรค์ มุ่งมั่นในการทำงานเพื่อนำไปสู่เป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในเขตพื้นที่ (4.75 , 4.58)
100	46. มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพศึกษา ตัวบ่งชี้ทางการศึกษา และการวัดและการประเมินผลการศึกษา (4.67 , 4.42)

IOC/%	รายการตัวบ่งชี้ (ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม, ความเป็นไปได้ในการใช้)
	2.2) คุณลักษณะที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา
100	47. มีความรอบรู้และเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษา ทั้งด้านผลผลิต กระบวนการและปัจจัย (4.83 , 4.42)
100	48. มีความละเอียดรอบคอบใช้ความคิดไตร่ตรองพิจารณาเพื่อให้การตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยความสมบูรณ์มากที่สุด (4.58 , 4.33)
100	49. มีความยุติธรรมไม่ลำเอียงหรือเห็นแก่พวกพ้อง โดยมีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการศึกษาที่โปร่งใสตรวจสอบได้ (4.91 , 4.58)
	2.3) คุณลักษณะในการส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา
100	50. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับสถานศึกษาและองค์กรที่ประเมินคุณภาพการศึกษา สามารถสร้างเครือข่ายประสานความร่วมมือ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ (4.91 , 4.75)
81.33	51. มีความรับผิดชอบในการประสานงานการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา (4.50 , 4.25)
	2.4) คุณลักษณะที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า วิจัยมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา
91.67	52. มีประสบการณ์ด้านการวิจัย การวัดและประเมินผลการศึกษา (4.67 , 4.33)
81.33	53. มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ(4.67, 4.50)
	ข) กระบวนการในการปฏิบัติงาน
	1) การควบคุมคุณภาพการศึกษา
100	54. จัดทำและประกาศเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา (5 , 4.42)
100	55. จัดทำแผนงานและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา (5 , 4.91)
100	56. ดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่ การ ศึกษา ให้ ถึงเกณฑ์มาตรฐาน (4.42 , 4.33)
100	57. นิเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสถานศึกษาในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (4.42 , 4.33)
100	58. ส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาทำการประเมินตนเองได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ (5 , 4.83)
100	59. จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษาได้ครบถ้วนถูกต้อง เป็นปัจจุบัน (4.91 , 4.83)
	2.) การตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา
100	60. มีการจัดทำกรอบแผนงาน และแนวทางการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพภายในเขตพื้นที่สำหรับใช้ตรวจสอบสถานศึกษา (4.91 , 4.83)
100	61. กำหนดวิธีการและกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาที่ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ (4.42 , 4.25)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

IOC/%	รายการตัวบ่งชี้ (ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม, ความเป็นไปได้ในการใช้)
100	62. ดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา (4.42 , 4.42)
100	63. ดำเนินการให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา (4.33 , 4.33)
	3) การส่งเสริมการประสานงานระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของสถานศึกษา
100	64. สร้างความเข้าใจในวิธีการดำเนินงานในขั้นตอนของการประกันคุณภาพภายในและการประเมินและรับรองคุณภาพของสถานศึกษา (4.33 , 4.33)
100	65. นิเทศแนะนำแนวปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมแก่สถานศึกษาเพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและเตรียมรับการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษา (4.42 , 4.42)
100	66. ส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (4.25 , 4.25)
100	67. สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อรับการประเมินภายนอก(4.42, 4.42)
	ค) ผลสำเร็จของการดำเนินงาน
	1) งานส่งเสริมการจัดระบบ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
100	68. มีมาตรฐานการศึกษา สำหรับสถานศึกษาใช้เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา (5 , 4.33)
100	69. มีนโยบาย แผนงานและรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน ให้สถานศึกษานำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงาน (5 , 4.87)
100	70. มีเอกสาร สื่อ นวัตกรรมเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา (4.33 , 4.33)
100	71. มีผลการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษา (4.25 , 4.17)
100	72. สถานศึกษามีการจัดสร้าง และพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา (4.35 , 4.17)
	2) งานตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา
100	73. มีระบบการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับเขตพื้นที่การศึกษา (4.91 , 4.83)
100	74. มีคณะกรรมการระดับเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา (4.83 , 4.33)
100	75. สถานศึกษาได้รับการตรวจสอบ/ทบทวนการดำเนินงาน จากเขตพื้นที่การศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง (4.25 , 4.00)
100	76. มีคณะทำงานที่รับผิดชอบและให้ความช่วยเหลือสถานศึกษาที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์อย่างเป็นระบบ (5 , 4.33)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

IOC/%	รายการตัวบ่งชี้ (ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม, ความเป็นไปได้ในการใช้)
	3) งานส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา
100	77. สถานศึกษาได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประเมินตนเอง และจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา (4.91 , 4.83)
100	78. มีเครือข่ายการประสานงานระหว่างเขตพื้นที่ สถานศึกษาและสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เมื่อถึงกำหนดการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา (4.83 , 4.33)
100	79. มีการนำผลการประเมินภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่ฯ (4.25 , 4.17)
100	80. สถานศึกษาที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ได้รับการผดุงระบบประกันคุณภาพภายในเพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (4.33 , 4.33)
	4) งานการศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพศึกษา
100	81. มีผลการศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษาของเขตพื้นที่ฯ (4.33 , 4.00)
100	82. สถานศึกษาได้รับการส่งเสริม สนับสนุนและหรือร่วมกับเขตพื้นที่ฯดำเนินการวิจัย มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา (4.33 , 4.17)
100	83. สถานศึกษามีการนำผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา (4.25 , 4.17)
100	84. มีหลักฐานการรวบรวมและเผยแพร่ผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาภายในเขตพื้นที่ฯ (4.25 , 4.17)

จากตารางข้างต้น ตัวบ่งชี้ฯ แทบทุกข้อมีค่า IOC จากการตอบของผู้เชี่ยวชาญ 100% ยกเว้นตัวบ่งชี้ข้อ 5,14,20,27,36,51,52และ53 ซึ่งมีค่า IOCเป็น83.33%, 91.67%, 91.67%, 91.67%, 91.67%, 83.33%, 91.67%,และ 83.33%ตามลำดับ

จากตัวบ่งชี้ที่พัฒนาได้ตามกระบวนการดังกล่าวมาแล้วข้างต้น จำนวน 84 ตัวบ่งชี้ พบว่าตัวบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ทั้งในด้านความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการใช้ (แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนความเหมาะสม, ค่าเฉลี่ยความเป็นไปได้ในการใช้)

1. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและวิธีการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ได้มาตรฐาน (4.91, 4.91)
2. มีความรู้ ความเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษอันได้แก่ การควบคุมคุณภาพการตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ (4.91, 4.83)

3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับสถานศึกษาและองค์กรที่ประเมินคุณภาพการศึกษา สามารถสร้างเครือข่ายประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ (4.91, 4.75)

ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ

1. มีความรู้ ความเข้าใจหลักการแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานการศึกษา เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดมาตรฐานการศึกษา (4.01, 4.04)

2. มีความรู้ ความเข้าใจในการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและสร้างองค์ความรู้ใหม่ ด้านการประกันคุณภาพให้แก่สถานศึกษา (4.08, 3.84)

ตัวบ่งชี้กระบวนการปฏิบัติงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดทั้งในด้านความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการใช้คือ

1. มีการจัดทำแผนงานและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา (5, 4.91)

2. มีการจัดทำและประกาศเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา (5, 4.91)

3. มีการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาทำการประเมินตนเองได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ (5, 4.83)

ส่วนตัวบ่งชี้กระบวนการปฏิบัติงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ

1. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาผดุงระบบประกันคุณภาพภายในและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (4.25, 4.25)

ตัวบ่งชี้ผลสำเร็จการปฏิบัติงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดทั้งในด้านความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการใช้คือ

1. มีนโยบาย แผนงาน และรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนให้สถานศึกษานำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงาน (5, 4.87)

2. มีมาตรฐานการศึกษาสำหรับสถานศึกษาใช้เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา (5, 4.33)

3. มีคณะทำงานที่รับผิดชอบและให้ความช่วยเหลือสถานศึกษาที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์อย่างเป็นระบบ (5, 4.33)

ส่วนตัวบ่งชี้ผลสำเร็จที่ได้คะแนนต่ำสุดคือ

1. มีผลการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษา (4.25, 4.17)

2. มีการนำผลการประเมินภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา (4.25, 4.17)

3. สถานศึกษามีการนำผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา (4.25, 4.17)

4. มีหลักฐานการรวบรวมและเผยแพร่ผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา (4.25, 4.17)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือสำหรับการประเมิน

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงาน

นำตัวบ่งชี้ที่ได้ 84 ตัวบ่งชี้ มาพัฒนาเป็นแบบสอบถามสำหรับใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำไปทดลองใช้โดยทดลองใช้กับเขตพื้นที่การศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างสำหรับการประเมินผลจริงจำนวนทั้งสิ้น 6 เขตพื้นที่ ได้แก่ สพท. กาญจนบุรี เขต 2 พิชญ์โลก เขต 2 ชลบุรี เขต 2 สมุทรปราการ เขต 2 และมุกดาหาร โดยมีจำนวนบุคลากรผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 32 คน เป็น เพศชาย 19 คน หญิง 13 คน มีอายุระหว่าง 31 – 56 ปี (เฉลี่ย 48 ปี) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 2 – 35 ปี (เฉลี่ย 18.6 ปี) โดยมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 4 คน และสูงกว่าปริญญาตรี 28 คน

ผลการทดลองใช้พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค) ได้ค่าความเที่ยงแต่ละด้านไม่น้อยกว่า 0.50 ซึ่งสามารถเป็นแบบสอบถามที่มีความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์ที่จะนำไปใช้จริงได้ (Nunally, 1975)

ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (ค่าความเที่ยง) ด้วยวิธีการวัดความสอดคล้องภายใน (Measure of Internal Consistency) ของการสอบโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคด้วยการตรวจให้คะแนนแบบ 5 ระดับ (Linker Scale) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในขั้นการทดลองใช้มีดังตารางต่อไปนี้ คือ

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (แบบวัดผลการปฏิบัติงาน)

รายการแบบสอบถาม (จำนวนผู้ตอบ 32 คน)	จำนวนข้อ	สัมประสิทธิ์แอลฟา
ตอนที่ 1 แบบสอบถามสมรรถนะในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น	53	0.980
1.1 ด้านความรู้	20	0.962
1.2 ด้านทักษะ	19	0.959
1.3 ด้านคุณลักษณะ	14	0.928
ตอนที่ 2 แบบสอบถามกระบวนการในการปฏิบัติงาน	14	0.855
ตอนที่ 3 แบบสอบถามผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	17	0.936
รวมแบบสอบถามทั้งฉบับ	84	0.979

จากตารางจะเห็นได้ว่าเครื่องมือฉบับนี้มีค่าความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ คือ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับ คือ 0.979 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาแยกเป็นด้านสมรรถนะ กระบวนการและผลสำเร็จในการปฏิบัติงานคือ 0.98 , 0.855 และ 0.936 ตามลำดับ

2.2 ผลการทดลองใช้เครื่องมือในการวัดผลในการปฏิบัติงานใน 2 เขตพื้นที่การศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้เครื่องมือคือบุคลากรใน สพท.เขต3 และ สพท.นนทบุรีเขต2 จำนวนเขตพื้นที่การศึกษาละ9คน(ผู้บริหาร1คน,บุคลากร4คนและผู้บริหารสถานศึกษา 4 คน)

ผลการทดลองใช้แบบวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า

1. ผลที่ได้จากการประเมินผลของบุคลากรในเขตพื้นที่กทม.เขต3และนนทบุรีเขต2

พบว่าเขตพื้นที่ทั้ง2 มี ผลการปฏิบัติงานในภาพรวมก็อยู่ในระดับกลาง ($\bar{x} = 2.457$, S.D. = 0.541) และระดับสูง ($\bar{x} = 2.912$, S.D. = 0.626) ตามลำดับ โดยเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานครเขต3 มีผลการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับกลาง ($\bar{x} = 2.457$, S.D. = 0.541) เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 2.857$, S.D. = 0.2279) ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติในระดับรองลงมา คือ อยู่ในระดับกลาง ($\bar{x} = 2.483$, S.D. = 0.2874) และด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติที่น้อยที่สุดคือ อยู่ในระดับกลาง ($\bar{x} = 2.342$, S.D. = 0.6066)

ส่วนเขตพื้นที่ศึกษานนนทบุรีเขต2 มีผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 2.921$, S.D. = 0.626) เมื่อแยกประเมินเป็นรายด้าน พบว่า มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 3.213$, S.D. = 0.384) ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติในระดับรองลงมา ($\bar{x} = 3.002$, S.D. = 0.422) และด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติที่น้อยที่สุด ($\bar{x} = 2.628$, S.D. = 0.609)

ในส่วนของการความคิดเห็นด้านปัญหา วิธีการแก้ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากการทดลองใช้เครื่องมือใน2เขตพื้นที่ดังกล่าวมีดังนี้

ปัญหา

1. สถานศึกษาทำงานเพื่อมุ่งรองรับการประเมินภายนอก โดยไม่สนใจการพัฒนาเพื่อการประเมินภายใน เนื่องจากไม่มีการรับรองผลที่ชัดเจน รวมทั้งบุคลากรยังขาดความรู้ด้านการประกันคุณภาพ และขาดบุคลากร งบประมาณ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้แก่สถานศึกษาได้อย่างเต็มที่

2. ขาดการประสานงานระหว่าง สพฐ. สมศ. และ สพท. ทำให้การบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพ เช่น สพฐ. ปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน (เช่น เกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ) โดยไม่ปรึกษา สพท. ทำให้งานบางอย่างต้องรื้อทำใหม่ หรือในการที่ สมศ. มีการปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้ในการประเมินบ่อย ทำให้สถานศึกษาปรับเปลี่ยนแผนการพัฒนาคุณภาพไม่ทัน

แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดอบรมบุคลากรทั้งใน สพท. และสถานศึกษา ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เรื่องมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ตลอดจนความรู้ในด้านการวางแผนให้มีคุณภาพ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานและจัดการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้ชัดเจน รวมทั้งควรจัดเสวนาระหว่าง สพท. และสถานศึกษาในสังกัด เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมุ่งผลให้เกิดการพัฒนาาร่วมกัน

2. สถานศึกษาควรรายงานผล SAR แก่ สพท. ทุกปี ในขณะที่ สพท. ควรจัดเจ้าหน้าที่ลงนิเทศ ช่วยเหลือ แนะนำ และกำกับติดตามการดำเนินงานของสถานศึกษาอย่างใกล้ชิด โดยมุ่งเน้นความสำคัญของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามากกว่าการทำเพื่อรองรับการประเมินภายนอก

3. สพท. ควรจัดงบประมาณสนับสนุนสถานศึกษาให้เพียงพอ รวมทั้งประสานกับ สมศ. ในการจัดทำเอกสารเผยแพร่แก่สถานศึกษาโดยตรง (เช่น เอกสารเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ)

2. ผลการสัมภาษณ์บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือ

พบว่าสามารถตอบได้ทุกข้อ มีความเหมาะสมในเนื้อหาและความเป็นไปได้ในการใช้ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมภาระกิจในการปฏิบัติงาน แบบสอบถามมีจำนวนข้อเหมาะสม มีความชัดเจนในเนื้อหาและรูปแบบ การใช้สำนวนภาษาอ่านเข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจคำถามชัดเจน ในส่วนของการประเมินเพื่อนร่วมงานน่าสนใจแม้จะต้องใช้เวลามากในการตอบแต่ก็เห็นประโยชน์ที่จะได้รับจึงตอบด้วยความเต็มใจเพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาพัฒนาบุคลากรในเขตพื้นที่ต่อไป ส่วนความรู้สึกและสภาพอารมณ์ระหว่างการตอบ ผู้ตอบมีความรู้สึกอยากตอบเพราะเป็นเรื่องเกี่ยวข้องโดยตรงกับหน่วยงานของตนและผลการวิจัยจะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน นอกจากนี้ผู้ตอบทุกท่านตระหนักในความเป็นนักวิชาชีพศึกษานิเทศก์ที่จะต้องสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือและมีส่วนในการสร้างสรรคงานประกันคุณภาพให้แก่สถานศึกษาให้ยั่งยืนต่อไป

3. ด้านข้อสังเกตและข้อเสนอแนะในการทำแบบสอบถาม

พบว่าแม้จะต้องใช้เวลามากในการตอบแต่เห็นประโยชน์ที่สพท.จะได้รับ จึงเต็มใจ และให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ และต้องการทราบผลการประเมินของเขตด้วย นอกจากนี้ในอนาคตยังเห็นประโยชน์ที่จะนำคู่มือและแบบประเมินผลของผู้วิจัยไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง เพื่อพัฒนางานต่อไป(รายละเอียดในภาคผนวก ง)

ตอนที่ 3 ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษา

จากการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 10 เขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในภาคเหนือ คือ สพท.พะเยา เขต 1 สพท.เชียงใหม่ เขต 3 ในภาคใต้ คือ สพท.สงขลา เขต 1 สพท.ปัตตานี เขต 2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ สพท.อุบลราชธานี เขต 4 สพท.นครราชสีมา เขต 5 สำนักงานเขตพื้นที่ในภาคกลาง คือ สพท.สมุทรปราการ เขต 1 สพท.ปทุมธานี เขต 1 และ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในกรุงเทพมหานคร คือ สพท.กรุงเทพมหานคร เขต 1 และ เขต 2 เมื่อได้ข้อมูลกลับคืนมา ผู้วิจัยได้ตรวจและวิเคราะห์ผล โดยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของบุคลากรและเขตพื้นที่ด้วยสถิติพื้นฐาน
2. ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ผลการวิเคราะห์สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของบุคลากรและเขตพื้นที่ด้วยสถิติพื้นฐาน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลสภาพของบุคลากรและข้อมูลสภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับ สพท. ด้วยสถิติบรรยาย โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าฐานนิยม ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุด โดยเลือกวิเคราะห์ตามลักษณะของข้อมูล ดังนำเสนอต่อไปนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในภาพรวมของผู้ตอบทั้งหมด

จากการส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด 210 ฉบับ ให้แก่ผู้บริหาร สพท. (10 คน จำนวน 10 ฉบับ) บุคลากรใน สพท. (40 คน จำนวน 160 ฉบับ) ผู้บริหารสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (40 คน จำนวน 40 ฉบับ) ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 201 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.71 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด (รายละเอียดตามตารางที่ 8) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับสภาพผู้ตอบและสภาพของ สพท. ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะผู้ตอบ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	48	53.90
หญิง	41	46.10
รวม	89	100
2. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	25	28.10
สูงกว่าปริญญาตรี	64	71.90
รวม	89	100

จากตารางที่ 11 เมื่อพิจารณาลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ พบว่าเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายร้อยละ 53.90 และเพศหญิง ร้อยละ 46.10 และเมื่อพิจารณาระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.90 โดยมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเพียงร้อยละ 28.10

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ตำแหน่งหน้าที่	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1. ผู้บริหาร สพท.		
1.1 ผู้อำนวยการ สพท.	1	1.1
1.2 รองผู้อำนวยการ	6	6.7
1.3 ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	1	1.1
1.4 อื่นๆ (หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้)	2	2.2
รวม	10	11.2
2. บุคลากรใน สพท.		
2.1 ศึกษานิเทศก์ชำนาญการ	19	21.3
2.2 ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	17	19.1
2.3 ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ	3	3.4
รวม	39	43.9
3. ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัด สพท.		
3.1 ผู้อำนวยการ โรงเรียน	19	21.3
3.2 รองผู้อำนวยการ โรงเรียน	6	6.7
3.3 หัวหน้างานประกันคุณภาพ	10	11.2
3.4 อื่น ๆ (ครู)	5	5.6
รวม	40	44.9
รวมบุคลากรทั้งหมด	89	100

จากตารางที่ 12 จำแนกผู้ตอบกลุ่มผู้บริหาร สพท. มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ของผู้ตอบทั้งหมด โดยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการคิดเป็นร้อยละ 1.1 รองผู้อำนวยการร้อยละ 6.7 ผู้ช่วยผู้อำนวยการร้อยละ 1.1 และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ร้อยละ 2.2 ส่วนกลุ่มบุคลากรใน สพท. มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 ของผู้ตอบทั้งหมด โดยดำรงตำแหน่งศึกษานิเทศก์ชำนาญการร้อยละ 21.3 ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษร้อยละ 19.1 และศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ ร้อยละ 3.4 และกลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 ของผู้ตอบทั้งหมด โดยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนร้อยละ 21.3 รองผู้อำนวยการโรงเรียนร้อยละ 6.7 หัวหน้างานประกันคุณภาพร้อยละ 11.2 และครุร้อยละ 5.6

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด-สูงสุด และฐานนิยมของอายุ และ
ประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะผู้ตอบ	Mean	S.D	Mode	Max	Min
1. อายุ	49.80	6	53	60	25
2. ประสบการณ์ขณะดำรง ตำแหน่งปัจจุบัน	13.53	9.16	2	35	1

จากตารางที่ 13 เมื่อพิจารณาอายุของผู้ตอบ มีค่าเฉลี่ย 49.80 ปี โดยกลุ่มอายุมากที่สุด คือ 53 ปี ผู้ตอบที่อายุมากที่สุดมีอายุ 60 ปี ผู้ตอบที่อายุน้อยที่สุดมีอายุ 25 ปี และเมื่อพิจารณาประสบการณ์ในขณะดำรงตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบมีค่าเฉลี่ย 13.53 ปี โดยกลุ่มผู้ตอบจะมีประสบการณ์มากที่สุดคือ 2 ปี โดยผู้มีประสบการณ์สูงสุด คือ 35 ปี และต่ำสุดคือ 1 ปี

ตารางที่ 14 ประสบการณ์ที่ผู้ตอบมีเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา

รายการประสบการณ์ที่มี	จำนวน	ร้อยละ(ของผู้ตอบ)
1. ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	80	32.90
2. ได้รับการอบรมขณะปฏิบัติราชการ	70	28.80
3. เข้าร่วมประชุม/สัมมนาทางวิชาการ	80	32.90
4. อื่น ๆ (อบรมเป็นผู้ประเมินภายในสถานศึกษา และอบรมเป็นผู้ประเมินภายนอกของ สมศ.)	13	5.30
รวม	243	100

จากตารางที่ 14 ผู้ตอบมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดมาน้อย คือ ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและเข้าร่วมประชุม/สัมมนาทางวิชาการ ร้อยละ 32.90 ได้รับการอบรมขณะปฏิบัติราชการร้อยละ 28.80 และมีบางส่วนคือร้อยละ 5.30 ได้เคยเข้ารับการอบรมเป็นผู้ประเมินภายในสถานศึกษาและอบรมเป็นผู้ประเมินภายนอกของ สมศ.

ตารางที่ 15 หลักสูตรที่เคยเข้าอบรม/ประชุม/สัมมนา เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบ
1. ไม่เคยได้รับการอบรม	4	1.70
2. ไม่เคยเข้าร่วมประชุม/สัมมนา	2	0.80
3. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	81	33.90
4. ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์	77	32.20
5. การอบรมเป็นผู้ประเมินภายในสถานศึกษา	41	17.20
6. การอบรมเป็นผู้ประเมินภายนอกของ สมศ.	25	10.50
7. อื่น ๆ (อบรมหลักสูตรผู้ประเมินอภิมานภายในของ สมศ).	9	3.80
รวม	239	100

จากตารางที่ 15 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดได้รับการอบรมความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.90 และมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ เป็นอันดับรองลงมาคือ ร้อยละ 32.20 นอกนั้นได้รับการอบรมรองลงมาตามลำดับ โดยได้รับการอบรมเป็นผู้ประเมินภายในสถานศึกษา ได้รับการอบรมเป็นผู้ประเมินภายนอกของ สมศ. และอบรมหลักสูตรผู้ประเมินอภิมานภายในของ สมศ. คิดเป็นร้อยละ 17.20 ,10.50 และ 3.80 ตามลำดับ ส่วนผู้ไม่เคยได้รับการอบรมและไม่เข้าร่วมประชุมสัมมนาคิดเป็นร้อยละ 1.70 และ 0.80 ตามลำดับ

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

จากการสอบถามข้อมูลสภาพทั่วไปของ สพท. จากผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรใน สพท. เกี่ยวกับบุคลากรและการอบรมมีรายละเอียด ดังนี้ คือ

ตารางที่ 16 ข้อมูลบุคลากรและสภาพการดำเนินงานของ สพท.

ข้อมูลบุคลากรและสภาพการดำเนินงาน	Mean	S.D	Max	Min
1. จำนวนบุคลากรทั้งหมดของ สพท.	110.4	28.73	140	48
2. จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพฯ ใน สพท.	4.60	3.03	11	2
3. จำนวนผู้บริหารใน สพท. (ประกอบด้วย ผอ., รอง ผอ., ผู้ช่วย ผอ., และผู้ตรวจราชการประจำเขต)	8.22	3.15	15	4
4. จำนวนสถานศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัด				
4.1 ก่อนประถมศึกษา	140.33	88.24	298	7
4.2 ประถมศึกษา	112.50	65.05	224	7
4.3 มัธยมศึกษา	32.70	20.74	78	9
4.4 อื่น ๆ (จัดสอนทั้ง 3 ระดับ, จัดสอนก่อนประถมและประถม, จัดสอนประถมและมัธยม)	58.10	103.09	263	0
5. จำนวนครั้งต่อปีที่ สพท. จัดอบรมบุคลากรภายในหน่วยงาน (สปท.)	2.67	1.80	5	1
6. จำนวนครั้งต่อปีที่ สพท. จัดอบรมบุคลากรภายนอกหน่วยงาน (เช่น สถานศึกษา)	5.22	6.22	20	1

จากตารางที่ 16 บุคลากรทั้งหมดของ สพท. มีจำนวนเฉลี่ยเขตพื้นที่ละ 110 คน โดยบุคลากรสูงสุดใน สพท. จะมีจำนวน 140 คน น้อยที่สุดจะมีจำนวน 48 คน

บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ สพท. มีจำนวนเฉลี่ย สพท. ละ 5 คน โดยมีบุคลากรสูงสุดจำนวน 11 คน น้อยที่สุด 2 คน

จำนวนผู้บริหารใน สพท. มีจำนวนเฉลี่ย 8 คน โดย สพท. ที่มีผู้บริหารสูงสุดจะมีผู้บริหารจำนวน 15 คน และมีผู้บริหารน้อยที่สุด จำนวน 4 คน

จำนวนสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัดแยกเป็นระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และกลุ่มที่มีการสอนมากกว่า 1 ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 140.33, 112.50 32.70 และ 58.10 ตามลำดับ

ส่วนจำนวนครั้งที่ สพท. จัดอบรมเรื่องประกันคุณภาพใน สพท.เฉลี่ยปีละ 2.67 ครั้ง โดย สพท.ที่จัดอบรมมากที่สุดคือปีละ 5 ครั้ง ส่วน สพท.ที่จัดอบรมน้อยที่สุดคือปีละ 1 ครั้ง ในส่วนที่ สพท.จัดอบรมเรื่องประกันคุณภาพให้แก่บุคลากรภายนอก (เช่น สถานศึกษา) เฉลี่ยปีละ 5 ครั้ง โดย สพท.ที่จัดมากที่สุดจะจัดปีละ 20 ครั้ง ส่วน สพท. ที่จัดน้อยที่สุดคือปีละ 1 ครั้ง

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

จากการสอบถามข้อมูลสภาพทั่วไปของสถานศึกษาในสังกัด สพท. จากผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรและการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ได้ข้อมูลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 17 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคลากรและสถานศึกษา

ข้อมูลของสถานศึกษา	Mean	S.D	Max	Min
1. จำนวนบุคลากรในสถานศึกษา	41.25	56.92	220	4
2. จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพฯ	24.67	44.83	201	1
3. จำนวนครั้งต่อปีที่สถานศึกษาจัดอบรมเรื่องประกันคุณภาพให้แก่บุคลากรในสถานศึกษา	1.8	1.40	8	0
4. จำนวนนักเรียนในสถานศึกษา	919.90	1347.87	5039	60

จากตารางที่ 17 พบว่า บุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัด สพท. มีบุคลากรโดยเฉลี่ยโรงเรียนละ 41 คน โดยโรงเรียนที่มีจำนวนบุคลากรมากที่สุดจะมีจำนวน 220 คน น้อยที่สุดคือ 4 คน

บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพในโรงเรียน มีโดยเฉลี่ยโรงเรียนละ 25 คน โดยมีบุคลากรที่ทำงานประกันคุณภาพมากที่สุดในโรงเรียน คือ 201 คน และมีน้อยที่สุดคือ 1 คน

โรงเรียนมีการจัดอบรมเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเฉลี่ยปีละ 2 ครั้ง โดยมีโรงเรียนที่จัดอบรมมากที่สุด คือ 8 ครั้ง และน้อยที่สุดคือ ไม่เคยจัดเลย

จำนวนนักเรียนในสถานศึกษาโดยเฉลี่ยคือ 920 คน โดยโรงเรียนที่มีนักเรียนมากที่สุด คือ มีนักเรียน 5,039 คน ส่วนโรงเรียนที่มีนักเรียนน้อยที่สุดคือ 60 คน

ตารางที่ 18 ระดับการศึกษาของโรงเรียนที่ผู้บริหารสถานศึกษาตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษาของโรงเรียนที่ผู้บริหารสถานศึกษา ตอบแบบสอบถาม	จำนวน นักเรียน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาที่สถานศึกษาเปิดสอน		
4.1 ระดับก่อนประถมศึกษา	26	36.11
4.2 ระดับประถมศึกษา	30	41.67
4.3 ระดับมัธยมศึกษา	16	22.22
รวม	72	100

จากตารางที่ 18 ระดับการศึกษาของโรงเรียนที่ผู้บริหารสถานศึกษาตอบแบบสอบถาม เปิดสอน แยกเป็นระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษา และมัศึกษามีจำนวน คือ 26, 30, 16 รวม 72 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 36.11, 41.67, 22.22 จากภาพรวม 100 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

วิธีการการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาผลการปฏิบัติงาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษาในสมรรถนะ 3 ด้าน (ความรู้ ทักษะและบุคลิกลักษณะ)รวมทั้งนำผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการในการทำงานของบุคลากรและผลผลิตที่ได้จากการปฏิบัติงานในภาพรวมของเขตพื้นที่มาคำนวณเพื่อหาค่าเฉลี่ยในภาพรวมของแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา และภาพรวมของทุกเขตพื้นที่การศึกษา แล้วนำมาประเมินผลโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด พร้อมทั้งสรุปประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานในภาพรวมต่อไป

เกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษา

จากระบบการให้คะแนนในการวัดผลการปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยกำหนดโดยแบ่งออกเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (มีระดับคะแนนตั้งแต่ 0,1, 2, 3 และ 4 ตามลำดับ) สามารถแปลความหมายเป็นการพิจารณาผลการดำเนินงานได้ดังนี้คือ

- 4 หมายถึง บุคลากรมีสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงานหรือผลการดำเนินงานในระดับ ดีมาก
- 3 หมายถึง บุคลากรมีสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงานหรือผลการดำเนินงานในระดับดี

- 2 หมายถึง บุคลากรมีสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงานหรือผลการดำเนินงานในระดับพอใช้
- 1 หมายถึง บุคลากรมีสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงานหรือผลการดำเนินงานในระดับที่ต้องปรับปรุง
- 0 หมายถึง บุคลากรยังขาดสมรรถนะในการทำงาน ขาดกระบวนการดำเนินงานหรือไม่ มีผลการดำเนินงาน

โดยกำหนดคะแนนเฉลี่ยรวมแบ่งผลการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ผลระดับสูงสุด	ได้คะแนนเฉลี่ยรวมระหว่าง 3.50–4.00 คะแนน (เทียบเท่า 87.50-100%)
ผลระดับสูง	ได้คะแนนเฉลี่ยรวมระหว่าง 2.50–3.49 คะแนน (เทียบเท่า 62.50-87.49%)
ผลระดับกลาง	ได้คะแนนเฉลี่ยรวมระหว่าง 1.50–2.49 คะแนน (เทียบเท่า 37.50-62.49%)
ผลระดับต่ำ	ได้คะแนนเฉลี่ยรวมระหว่าง 0.50–1.49 คะแนน (เทียบเท่า 12.50- 37.49%)
ไม่มีผลงาน	ได้คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0-0.49 คะแนน (เทียบเท่า 0-12.49%)

ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมและแยกเป็นรายด้านของ สพท.

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมทั้ง 10 เขตพื้นที่การศึกษาพบว่า มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 2.821, S.D. = 0.152$) โดยมีพิสัยระหว่างคะแนนต่ำสุด – สูงสุดระหว่าง 3.06 – 2.22 เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ทั้งด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ และผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีผลอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยได้คะแนนเฉลี่ยจากมากมาน้อยคือ ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.008, S.D. = 0.159$) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีประผลการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 2.821, S.D. = 0.146$) และด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 2.634, S.D. = 0.258$) ตามลำดับ ดังแสดงไว้ในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 19 ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่ในภาพรวม

ด้าน	ระดับผลการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.
1. ในภาพรวมทุกด้าน	สูง	2.821	0.152
2. ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน	สูง	3.008	0.1587
3. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	สูง	2.821	0.146
4. ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	สูง	2.634	0.258

ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามภาคภูมิศาสตร์

เมื่อจำแนกการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่ออกเป็นรายภาค ภูมิศาสตร์ 5 ภาค คือภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และ กรุงเทพมหานครพบว่า สพท.ในทุกภาคมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง โดยได้คะแนนผลการปฏิบัติงานจากมากมาน้อยตามลำดับดังนี้ คือ สพท. ใน กทม. ($\bar{x} = 3.023, S.D. = 0.212$) สพท. ในภาคเหนือ ($\bar{x} = 2.970, S.D. = 0.300$) สพท. ในภาคกลาง ($\bar{x} = 2.882, S.D. = 0.330$) สพท. ในภาคใต้ ($\bar{x} = 2.816, S.D. = 0.343$) และ สพท. ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ($\bar{x} = 2.810, S.D. = 0.343$) ดังแสดงผลไว้ในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 20 ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของ สพท. จำแนกรายภาคภูมิศาสตร์

ภาคภูมิศาสตร์	ระดับผลการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.
1. สพท.ในกทม.	สูง	3.023	0.212
2. สพท.ในภาคเหนือ	สูง	2.970	0.300
3. สพท.ในภาคกลาง	สูง	2.882	0.330
4. สพท.ในภาคใต้	สูง	2.816	0.304
5. สพท.ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	สูง	2.810	0.343
รวมทุกภาค	สูง	2.821	0.152

ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายเขตพื้นที่การศึกษา

เมื่อจำแนกการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของ สพท. ออกเป็นรายเขตพื้นที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (10 เขตพื้นที่) พบว่าทุก สพท. มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยได้คะแนนผลการปฏิบัติงานจากมากมาน้อยตามลำดับ โดยเริ่มจากอันดับ 1 คือ สพท. พะเยา เขต 2 ($\bar{x} = 3.115, S.D. = 0.089$) อันดับ 2 คือ สพท. สมุทรปราการ เขต 1 ($\bar{x} = 3.015, S.D. = 0.215$) อันดับ 3 คือ สพท. กทม. เขต 2 ($\bar{x} = 3.000, S.D. = 0.063$) อันดับ 4 คือ สพท. กทม. เขต 1 ($\bar{x} = 2.962, S.D. = 0.082$) อันดับ 5 คือ สพท. นครราชสีมา เขต 5 ($\bar{x} = 2.953, S.D. = 0.165$) อันดับ 6 คือ สพท. ปัตตานี เขต 2 ($\bar{x} = 2.802, S.D. = 0.161$) อันดับ 7 คือ สพท. เชียงใหม่ เขต 3 ($\bar{x} = 2.775, S.D. = 0.187$) อันดับ 8 คือ สพท. สงขลา เขต 1 ($\bar{x} = 2.663, S.D. = 0.205$) อันดับ 9 คือ สพท. ปทุมธานี เขต 1 ($\bar{x} = 2.477, S.D. = 0.252$) และอันดับ 10 คือ สพท. อุบลราชธานี เขต 4 ($\bar{x} = 2.470, S.D. = 0.223$) โดยแต่ละ สพท. จะมีคะแนนเฉลี่ยแยกตามมิติของการประเมิน 3 ด้าน ดังแสดงผลไว้ในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 21 ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของ สพท. ในภาพรวมและรายเขตพื้นที่

เขตพื้นที่	อันดับ	ระดับผลการปฏิบัติงาน	\bar{x} (S.D.) รวม ของ สพท.	\bar{x} (S.D.) แยกตามมิติการประเมิน		
				สมรรถนะ	กระบวนการ	ผลสำเร็จ
1. พะเยา เขต 2	1	สูง	3.115 (0.089)	3.081 (0.634)	3.238 (0.102)	3.026 (0.231)
2. เชียงใหม่ เขต 3	7	สูง	2.755 (0.187)	2.964 (0.178)	2.793 (0.167)	2.509 (0.349)
3. สงขลา เขต 1	8	สูง	2.663 (0.205)	2.914 (0.233)	2.666 (0.125)	2.411 (0.287)
4. ปัตตานี เขต 2	6	สูง	2.802 (0.161)	2.961 (0.324)	2.866 (0.224)	2.581 (0.469)
5. อุบลราชธานี เขต 4	10	สูง	2.470 (0.223)	2.750 (0.367)	2.460 (0.351)	2.202 (0.319)
6. นครราชสีมา เขต 5	5	สูง	2.953 (0.165)	3.129 (0.522)	3.000 (0.193)	2.732 (0.305)
7. สมุทรปราการ เขต 1	2	สูง	3.015 (0.215)	3.302 (0.344)	2.857 (0.154)	2.868 (0.213)
8. ปทุมธานี เขต 1	9	สูง	2.477 (0.252)	2.833 (0.244)	2.333 (0.157)	2.267 (0.354)
9. กรุงเทพฯ เขต 1	4	สูง	2.962 (0.082)	3.040 (0.461)	2.999 (0.222)	2.849 (0.321)
10. กรุงเทพฯ เขต 2	3	สูง	3.000 (0.063)	3.089 (0.362)	2.944 (0.187)	2.967 (0.361)
รวมทุกเขตพื้นที่	-	สูง	2.821 (0.152)	3.007 (0.158)	2.821 (0.146)	2.642 (0.257)

ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมิน

เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของทุกเขตพื้นที่ตามความคิดเห็นของผู้อำนวยการ สพท. พบว่า มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 2.953, S.D. = 0.262$) โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด – สูงสุด อยู่ระหว่าง 2.20 – 3.30 คะแนน

เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของทุกเขตพื้นที่ตามความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน สพท. ด้วยการประเมินตนเอง พบว่ามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 2.918, S.D. = 0.302$) โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด-สูงสุดอยู่ระหว่าง 2.08-3.41 คะแนน

เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานในภาพรวมทุกเขตพื้นที่ตามความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน สพท. ด้วยการประเมินเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 2.962, S.D. = 0.135$) โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด-สูงสุดอยู่ระหว่าง 2.64 – 3.14 คะแนน

เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของทุกเขตพื้นที่การศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่สังกัด สพท. ทั้งหมด พบว่า ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง คือ ($\bar{x} = 2.583, S.D. = 0.182$) โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด-สูงสุดอยู่ระหว่าง 2.22-3.03 คะแนน เมื่อพิจารณาจากกลุ่มผู้ประเมินพบว่า กลุ่มบุคลากรใน สพท. ประเมินเพื่อนร่วมงานได้ระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้อำนวยการ สพท. เป็นผู้ประเมิน บุคลากรใน สพท. ประเมินตนเองและผู้อำนวยการสถานศึกษาเป็นผู้ประเมินตามลำดับ ดังแสดงผลไว้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 22 ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมิน

ผู้ประเมิน	จำนวนคน	ระดับผลการปฏิบัติงาน	อันดับ	คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด-สูงสุด	\bar{x}	S.D.
1. ผู้อำนวยการ สพท.	10	สูง	2	2.20-3.30	2.953	0.262
2. บุคลากรใน สพท. (ประเมินตนเอง)	39	สูง	3	2.08-3.41	2.918	0.302
3. บุคลากรใน สพท. (ประเมินเพื่อนร่วมงาน)	112	สูง	1	2.64-3.14	2.962	0.315
4. ผู้อำนวยการสถานศึกษา	40	สูง	4	2.22-3.03	2.583	0.182

ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สพท. ทั้งหมด จำแนกรายข้อที่ใช้ประเมินผล

เมื่อพิจารณาผลการประเมินโดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อ (จากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 84 ข้อ) พบว่า สพท. ได้คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงสุดในข้อ 47 ($\bar{x} = 3.30, S.D. = 0.48$) คือ มีความรอบรู้และเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาทั้งด้านผลผลิต กระบวนการ และปัจจัย และคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในข้อ 82 ($\bar{x} = 2.22, S.D. = 0.81$) คือ สถานศึกษาได้รับการส่งเสริม สนับสนุน ร่วมกับ สพท. ดำเนินการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

เมื่อแยกพิจารณาตามมิติผลการปฏิบัติงานแต่ละด้าน

ด้านแรกคือ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงสุด และรองลงมา 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อ 47 ($\bar{x} = 3.30, S.D. = 0.48$) และข้อ 8, 9, 18, 21, 24, 25 ($\bar{x} = 3.20, S.D. = 0.42 - 0.79$) คือ มีความรอบรู้และเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาทั้งด้านผลผลิต กระบวนการและปัจจัย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาและวิชาการ จัดระบบประกันคุณภาพ เพื่อให้ได้มาตรฐาน มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา อันได้แก่ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ มีความรู้ความเข้าใจวิธีการค้นคว้าและวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา มีทักษะในการจัดทำแผนงาน/โครงการในการดำเนินงานได้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นประสิทธิผลของงาน สามารถพูดกระตุ้น ชักจูงโน้มน้าวให้มีการร่วมคิดร่วมปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจ เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายของ สพท. และสามารถจัดระบบและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย ครอบคลุม และเป็นปัจจุบันตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานต่ำสุดและรองลงมา 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อ 6 ($\bar{x} = 2.60, S.D. = 0.75$) ข้อ 25 ($\bar{x} = 2.70, S.D. = 0.65$) และข้อ 38 ($\bar{x} = 2.72, S.D. = 0.78$) คือ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร ตลอดจนการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรทางการศึกษา สามารถจัดระบบและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย ครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน สามารถส่งเสริม สนับสนุนร่วมกับสถานศึกษาเพื่อดำเนินการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาตามลำดับ

ด้านที่สองคือ กระบวนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงสุดและรองลงมา 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อ 67 ($\bar{x} = 3.15, S.D. = 0.72$) ข้อ 64 ($\bar{x} = 2.91, S.D. = 0.79$) และข้อ 65 ($\bar{x} = 2.87, S.D. = 0.79$) คือ สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อรับการประเมินภายนอก สร้างความเข้าใจในวิธีการดำเนินงานในขั้นตอนของการประกันคุณภาพภายในและการประเมินและรับรองคุณภาพของสถานศึกษา และนิเทศแนะนำแนวปฏิบัติเพื่อ

เตรียมความพร้อมแก่สถานศึกษาเพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและเตรียมรับการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาตามลำดับและมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานต่ำสุดและรองลงมา 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อ 54 ($\bar{x} = 2.56, S.D. = 0.75$) ข้อ 59 ($\bar{x} = 2.66, S.D. = 0.72$) และ ข้อ 60 ($\bar{x} = 2.69, S.D. = 0.73$) คือจัดทำและประกาศเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเขตพื้นที่สำหรับใช้ตรวจสอบสถานศึกษา และมีการจัดทำรอบแผนงาน และแนวทางการดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพภายในเขตพื้นที่สำหรับใช้ตรวจสอบสถานศึกษาตามลำดับ

ด้านที่สามคือ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน สูงที่สุดและรองลงมา 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อ 68 ($\bar{x} = 3.06, S.D. = 0.73$) ข้อ 77 ($\bar{x} = 3.01, S.D. = 0.68$) และข้อ 72 ($\bar{x} = 2.82, S.D. = 0.72$) คือ มีมาตรฐานการศึกษาสำหรับสถานศึกษาใช้เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สถานศึกษาได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ประเมินตนเอง และจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา และสถานศึกษามีการจัดสร้างและผดุงระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามลำดับ

และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานต่ำสุดและรองลงมา 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อ 82 ($\bar{x} = 2.22, S.D. = 0.81$) ข้อ 84 ($\bar{x} = 2.24, S.D. = 0.87$) และข้อ 81 ($\bar{x} = 2.27, S.D. = 0.77$) คือ สถานศึกษาได้รับการส่งเสริม สนับสนุนและหรือร่วมกับเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มีหลักฐานการรวบรวมและเผยแพร่ผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษา และมีผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายข้อจำแนกตามสมรรถนะการปฏิบัติงาน

จากผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สพท. จำแนกรายข้อโดยแยกตามมิติของการประเมิน 3 ด้าน คือด้านสมรรถนะ ด้านกระบวนการ และด้านผลสำเร็จในการดำเนินงานดังกล่าวไปแล้วข้างต้น เมื่อพิจารณาในส่วนของสมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งแยกออกเป็น 3 ด้าน คือด้าน ความรู้ ทักษะ และบุคลิกลักษณะ พบว่า

สมรรถนะด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด ได้แก่ ข้อ 18 และ 19 ($\bar{x} = 3.20, S.D. = 0.63$) คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ในการตัดสินใจผ่านมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา และมีความรู้ความเข้าใจวิธีการค้นคว้าและวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในและนอกสถานศึกษา เพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนา

สถานศึกษาและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ข้อ 6 ($\bar{x} = 2.60, S.D. = 0.75$) และ ข้อ 7 ($\bar{x} = 2.76, S.D. = 0.68$) ตามลำดับ คือ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร ตลอดจนการตรวจสอบติดตามประเมินผลการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา และ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการประสานงาน ตลอดจนการพัฒนา ระบบงานและการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สมรรถนะด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ ข้อ 21 ($\bar{x} = 3.20, S.D. = 0.63$) และ ข้อ 24 ($\bar{x} = 3.20, S.D. = 0.42$) คือ มีทักษะในการจัดทำ แผนงาน/โครงการ ในการดำเนินงานได้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานโดยมุ่งเน้น ประสิทธิภาพของงานและสามารถกระตุ้น ชักจูง โน้มน้าวให้มีการร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายของเขตพื้นที่การศึกษา และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ข้อ 39 ($\bar{x} = 2.68, S.D. = 0.74$) และข้อ 25 ($\bar{x} = 2.70, S.D. = 0.65$) ตามลำดับ คือ สามารถส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษานำผลการวิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพ มาใช้ในการพัฒนาระบบ ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและสามารถจัดระบบและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย ครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน

สมรรถนะด้านคุณลักษณะ มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ ข้อ 47 ($\bar{x} = 3.30, S.D. = 0.48$) และ ข้อ 45 ($\bar{x} = 3.20, S.D. = 0.42$) ตามลำดับ คือ มีความรอบรู้และ เข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษา ทั้งด้าน ผลผลิต กระบวนการและปัจจัย และมีความคิดริเริ่ม และมองเห็นในเชิงสร้างสรรค์ มุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพ ของสถานศึกษาในเขตพื้นที่และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อ 52 ($\bar{x} = 2.90, S.D. = 0.57$) คือมี ประสบการณ์ด้านการวิจัย การวัดและประเมินผลการศึกษา ดังแสดงไว้ในตารางแสดงค่ารายการ ประเมินรายข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากการประเมินสูงสุด-ต่ำสุด จำแนกตามมิติของการประเมิน ต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสพท.รายข้อที่ได้คะแนนสูงสุด-ต่ำสุดในภาพรวม และแยกเป็นมิติ

รายการประเมิน (รายข้อ)	ผลการปฏิบัติงาน สูงสุด			ผลการปฏิบัติงาน ต่ำสุด		
	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.
1. ในภาพรวมทั้ง 3 มิติ						
ข้อ 47 มีความรอบรู้เข้าใจมาตรฐานการศึกษา ทั้งด้านผลผลิตกระบวนการและปัจจัย	สูง	3.30	0.48			
ข้อ 82 สถานศึกษาได้รับการส่งเสริม สนับสนุนร่วมกับสพท.ดำเนินการ วิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพ การศึกษา				กลาง	2.22	0.81
2. มิติด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน						
ข้อ 47 มีความรอบรู้เข้าใจมาตรฐานการศึกษา ทั้งด้านผลผลิตกระบวนการและปัจจัย	สูง	3.30	0.48			
ข้อ 6 มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดสร งงบประมาณและทรัพยากร ตลอดจน การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล การพัฒนาทรัพยากรทางการศึกษา				สูง	2.60	0.75
2.1 สมรรถนะด้านความรู้						
ข้อ 18, 19 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัว บ่งชี้และเกณฑ์ในการตัดสินการ ผ่านมาตรฐานของการประกันคุณภาพ การศึกษา และมีความรู้ความเข้าใจ วิธีการค้นคว้าและวิจัย เกี่ยวกับ มาตรฐานการประกันคุณภาพภายใน และภายนอกสถานศึกษา เพื่อนำผล มาใช้ในการพัฒนาสถานศึกษา	สูง	3.20	0.63			
ข้อ 6 มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดสร งงบประมาณและทรัพยากร ตลอดจน การ ตรวจสอบ ติดตามและประเมิน ผลการพัฒนาทรัพยากรทางการศึกษา				สูง	2.60	0.75

ตาราง ที่ 23 (ต่อ)

รายการประเมิน (รายชื่อ)	ผลการปฏิบัติงาน สูงสุด			ผลการปฏิบัติงาน ต่ำสุด		
	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.
2.2 สมรรถนะด้านทักษะ						
ข้อ 21, มีทักษะในการจัดทำแผนงาน/ โครงการ ในการดำเนินงานได้ สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นประสิทธิผลของผลงาน	สูง	3.20	0.63			
ข้อ 24, สามารถกระตุ้น ชักจูง โน้มน้าวให้มี การร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจ เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายของเขต พื้นที่การศึกษา	สูง	3.20	0.42			
ข้อ 39 สามารถส่งเสริม สนับสนุนให้ สถานศึกษานำผลการวิจัยมาตรฐาน การประกันคุณภาพ มาใช้ในการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา				สูง	2.68	0.74
2.3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะ						
ข้อ 47 มีความรอบรู้และเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐานการศึกษาทั้งด้านผลผลิต กระบวนการและปัจจัย	สูง	3.30	0.48			
ข้อ 52 มีประสบการณ์ด้านการวิจัย การวัด และประเมินผลการศึกษา				สูง	2.90	0.75
3. มิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน						
ข้อ 67 สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดทำรายการ ประเมินตนเองเพื่อรองรับการประเมิน ภายนอก	สูง	3.15	0.72			
ข้อ 54 จัดทำและประกาศเป้าหมายการพัฒนา คุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่ การศึกษา				สูง	2.56	0.75

ตาราง ที่ 23 (ต่อ)

รายการประเมิน (รายชื่อ)	ผลการปฏิบัติงาน สูงสุด			ผลการปฏิบัติงาน ต่ำสุด		
	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.
4. มิติด้านผลสำเร็จการปฏิบัติงาน						
ข้อ 68 มีมาตรฐานการศึกษาสำหรับ สถานศึกษาใช้เป็นแนวปฏิบัติในการ พัฒนาคุณภาพการศึกษา	สูง	3.06	0.73			
ข้อ 82 สถานศึกษาได้รับการส่งเสริม สนับสนุนร่วมกับ สพท. ดำเนินการ วิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพ การศึกษา				กลาง	2.22	0.81

3. ผลการวิเคราะห์สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและสภาพการปฏิบัติงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

สรุปปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านการ
ประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรในเขตพื้นที่
การศึกษาซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 89 คน ได้แก่ผู้บริหาร สพท. 10 คน บุคลากร
ใน สพท. 39 คน และผู้บริหารสถานศึกษา 30 คน ประกอบด้วยปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทาง
ในการปรับปรุง 5 ด้านดังตารางต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน จำแนกรายด้านเรียงลำดับความถี่จากมากที่สุดไปอย่างน้อยที่สุด

ด้าน	ความถี่	ร้อยละของผู้ตอบ
<p>1. ด้านระบบการดำเนินงาน มีจำนวน 15 ข้อ</p> <p>1.1 โรงเรียนยังขาดความตระหนักในเรื่องการพัฒนาคุณภาพที่ยั่งยืนในเรื่องของการประกันคุณภาพภายใน โรงเรียนมุ่งการจัดทำเพียงเพื่อเตรียมรับการประเมินคุณภาพภายนอกเท่านั้น หน่วยกลางที่เกี่ยวข้องทุกหน่วย ได้แก่ สมศ. สพฐ. และ สพท. ควรเร่งสร้างความตระหนักเรื่องคุณภาพของการจัดการศึกษาในโรงเรียนมากกว่าทำเพื่อเตรียมรับการประเมิน โดยต้องมีการจัดอบรม ให้ความรู้แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินการอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง ยั่งยืนจนเกิดเป็นวิถีชีวิตขององค์กร บางโรงเรียนเข้าใจผิดว่าดำเนินการประกันคุณภาพ ใด้อย่างมีคุณภาพแล้วเพราะเป็นงานที่ปฏิบัติต่อเนื่องมานาน จึงให้ความสำคัญการประกันคุณภาพภายในน้อย โดยให้ความสำคัญแต่เรื่องการประกันคุณภาพภายนอก เพราะมีการตัดสินผลการประเมิน</p>	70	78.65
<p>1.2 การวางระบบประกันคุณภาพ PDCA ในสถานศึกษาขาดความชัดเจน จึงควรจัดระบบการประกันคุณภาพภายในให้ชัดเจน และสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยเน้นการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจระบบ เน้นการทำงานเป็นทีม มีส่วนร่วม โดยกำหนดแผนการประเมินเป็นระยะๆ ระหว่างดำเนินการ แล้วนำผลมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระบบงาน และดำเนินการปรับปรุงอย่างจริงจัง โดยเสนอวิธีการให้จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานช่วงระยะเวลาการติดตามการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลการประเมินการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการจัดลำดับคุณภาพ และนำผลการตรวจสอบ ทบทวนมาใช้กำหนดในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา</p>	43	48.31
<p>1.3 การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขาดส่วนของการประสานงานที่ดี ทั้งวิธีการดำเนินงานและการจัดระบบข้อมูล เช่น สพท.ควรทำระบบข้อมูลกลางไว้สำหรับใช้ร่วมกัน โดยไม่ต้องเก็บใหม่จากโรงเรียนทุกครั้ง ทุกเรื่อง ในขณะที่เดียวกัน สพท. ควรสร้างความตระหนักในการร่วมมือการทำงาน เพื่อมุ่งสร้างคุณภาพให้แก่สถานศึกษา</p>	40	44.94

ด้าน	ความถี่	ร้อยละของผู้ตอบ
<p>1.4 มาตรฐานการประเมินภายในของ สพฐ. และการประเมินภายนอกของ สมศ. ยังขาดความสอดคล้องกัน โดยเฉพาะมาตรฐานของ สพฐ. ยังขาดเกณฑ์การพิจารณาทำให้ สพท. และสถานศึกษาเกิดความสับสนในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ ดังนั้น จึงเสนอแนะให้ สพฐ. จัดทำเกณฑ์การพิจารณาในแต่ละตัวบ่งชี้ให้ชัดเจน และสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินภายนอก</p>	35	39.32
<p>1.5 การรวมของเขตพื้นที่การศึกษาประกอบด้วย สถานศึกษาสังกัด สปช. กรมสามัญ และสถานศึกษาเอกชนเดิม ซึ่งมีแนวทางในการประเมินภายในและใช้มาตรฐานที่แตกต่างกัน ทำให้การดำเนินงานของ สพท. ลำบาก ควรสร้างความเข้าใจและแต่งตั้งบุคลากรที่เคยดูแลสถานศึกษาที่เคยอยู่ต่างสังกัดกัน เข้าเป็นคณะทำงานร่วมในการสร้างระบบการประกันคุณภาพ และร่วมประชุมวางแผนสร้างระบบประกันคุณภาพให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำมาตรฐานประเมินทบทวนสถานศึกษาในเขตพื้นที่ร่วมกัน รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้เข้ารับการอบรมระบบการประกันคุณภาพร่วมกันอย่างต่อเนื่อง</p>	34	38.20
<p>1.6 ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษายังไม่เข้มแข็ง ควรมีการจัดเสวนาแลกเปลี่ยนผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในเขตพื้นที่ เพื่อเป็นแนวทางให้โรงเรียนนำไปพัฒนา และควรให้สถานศึกษารายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในให้ สพท. ทราบทุกปี เพื่อเป็นข้อมูลให้ สพท. เตรียมช่วยเหลือและพัฒนาโรงเรียนได้อย่างมีคุณภาพ</p>	22	24.72
<p>1.7 สถานศึกษาไม่มีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ดังนั้น ควรมีมาตรการกำกับให้สถานศึกษาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาและเป็นภาพความสำเร็จของการพัฒนาโรงเรียนได้ชัดเจน ในขณะที่เดียวกันต้องจัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่บุคลากรในสถานศึกษา ให้มีความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพภายในในการจัดการศึกษา มาตรฐานการศึกษา และหลักสูตรการศึกษาพื้นฐาน เพื่อนำความรู้ความสามารถไปพัฒนาโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	18	20.22
<p>1.8 การกำหนดแผน และทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานทางการศึกษายังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน หน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับควรมีการจัดทำแผนประกันคุณภาพร่วมกัน เพื่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของแต่ละงาน ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่าย</p>	16	17.97

ด้าน	ความถี่	ร้อยละของผู้ตอบ
1.9 สถานศึกษาบางแห่งมีการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน ทำให้การปฏิบัติงานไม่ได้ผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้น ผู้บริหาร โรงเรียนควรมีมาตรการเร่งรัด ติดตามการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เป็นไปตามแผน	14	15.73
1.10 สถานศึกษายังขาดมาตรฐานคุณภาพงานของตนเอง จึงทำให้ระบบประกันคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน สถานศึกษาควรเร่งสร้างมาตรฐานสถานศึกษาของงานของตนเองภายในกรอบมาตรฐานระดับเขตพื้นที่การศึกษาและระดับชาติ เพื่อให้การปฏิบัติมีคุณภาพและเกิดการพัฒนที่ยั่งยืน	13	14.61
1.11 สถานศึกษายังจัดการศึกษาไม่ได้มาตรฐานในบางมาตรฐาน เช่น มาตรฐานด้านการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สพท. ควรเร่งดำเนินการพัฒนามาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่ยังบกพร่องอยู่ โดยควรมีการวิจัยและพัฒนา เพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนามาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่เป็นปัญหาอย่างเร่งด่วน	11	2.35
1.12 ขาดการประสานงานระหว่าง สพฐ. สมศ. และ สพท. ทำให้การบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพ เช่น สพฐ. ปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน (เช่น เกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ) โดยไม่ปรึกษา สพท. ทำให้งานบางอย่างต้องรื้อทำใหม่ หรือในกรณีที่ สมศ. มีการปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้ในการประเมินบ่อย ทำให้สถานศึกษาปรับเปลี่ยนแผนการพัฒนาคุณภาพไม่ทัน ในขณะที่เดียวกันการประสานงานโดยตรงระหว่าง สมศ. กับสถานศึกษาเรื่องการประเมินภายนอกทำให้ สพท. ไม่สามารถปรับแผนการดำเนินงานและปรับระบบการทำงานได้ทัน ดังนั้น จึงขอความร่วมมือให้มีการประสานงานกันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยสถานศึกษาควรรายงานผลการประเมินภายในให้แก่ สพท. ทราบทุกปีและรายงานให้ สพท. ทราบทุกครั้งที่ได้รับการประสานงานจากหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ ในเรื่องที่ สพท. ควรต้องรับรู้ เพื่อ สพท. จะได้จัดเจ้าหน้าที่ลงช่วยเหลือ คู่มือโรงเรียนได้อย่างใกล้ชิด	9	10.11
1.13 ปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานและการให้บริการของ สพท. ต่อโรงเรียนที่มาติดต่อพบว่า เจ้าหน้าที่ของ สพท. ไม่ค่อยอยู่สำนักงาน การไปติดต่อของความช่วยเหลือไม่สะดวก เพราะต้องเดินทางไปหาในระยะไกลแล้วยังไม่พบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ในขณะที่ผู้อื่นก็ดำเนินการแทนไม่ได้ และไม่สามารถให้ข้อมูลในภาพรวมได้ จึงมีข้อเสนอแนะให้ สพท. จัดฝ่ายประชาสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนงานของ สพท. เป็นการช่วยเหลือผู้มาติดต่อและประสานงานทั้งภายในและภายนอกให้แก่องค์กร และไม่เป็นการเสียเวลาแก่บุคลากรจากโรงเรียนที่เดินทางมาประสานงาน	7	7.68

ด้าน	ความถี่	ร้อยละของผู้ตอบ
<p>1.14 ความไม่แน่นอนของมาตรฐานที่จะใช้ประเมินสถานศึกษา ตลอดจนการไม่ได้รับข้อมูลชัดเจนในการเข้าประเมินว่าจะใช้มาตรฐานของเขตพื้นที่ ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือของ สมศ. ทำให้โรงเรียนไม่สามารถจัดทำรายงานการประเมินให้เป็นไปตามมาตรฐานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีมาตรฐานและตัวชี้วัดไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติ ดังนั้น โรงเรียนจึงเสนอให้หน่วยงานทุกหน่วยกำหนดเลขมาตรฐาน และประเด็นสำคัญของมาตรฐานให้ตรงกัน โดยจำนวนตัวบ่งชี้อาจแตกต่างกันได้ เพื่อสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติที่จะจัดทำรายงาน หรือจัดเก็บข้อมูลเพื่อรายงาน ได้ถูกต้อง ชัดเจน</p> <p>1.15 การจัดระบบงานของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานประกันคุณภาพของเขตพื้นที่ยังมีข้อบกพร่องเนื่องจากงานยังแยกส่วนกันอยู่ ไม่ได้มีการหลอมรวม (บูรณาการ) เข้าด้วยกัน ทำให้การปฏิบัติงานซ้ำซ้อน และในขณะที่บุคลากรมีจำกัดจึงต้องลงไปช่วยงานในส่วนรวมมากกว่างานที่ต้องรับผิดชอบโดยตรงตามหน้าที่ โดยขอเสนอให้เพิ่มบุคลากรให้เพียงพอ และให้มีการจัดระบบงานใหม่ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน โดยให้มีการบูรณาการร่วมกัน ทำงานกับงานอื่น โดยเน้นความต่อเนื่องและยั่งยืน</p>	5	5.61
<p>2. ด้านการปฏิบัติงานนิเทศสถานศึกษาสถานศึกษากับ สพท. มีความเชื่อมโยงกันน้อย ทำให้เกิดความห่างเหินกัน บุคลากรใน สพท. จึงได้เสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติไว้ จำนวน 4 ข้อ</p> <p>2.1 ความถี่ของการออกนิเทศโรงเรียนน้อยเกินไป เนื่องจากแนวปฏิบัติของการออกนิเทศคือออกเดินทางเป็นคณะใหญ่ (ประมาณ 5 คน) โดยใช้เวลาในการนิเทศหลายวันต่อเนื่อง ดังนั้นเมื่อเทียบกับจำนวนโรงเรียนที่ต้องรับผิดชอบเป็นจำนวนมาก จึงทำให้สามารถออกนิเทศโรงเรียนแต่ละโรงเรียนได้น้อยครั้งไม่เพียงพอต่อความต้องการของโรงเรียน โดยมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับแผน โดยเพิ่มจำนวนครั้งของการออกนิเทศโรงเรียนให้เหมาะสมกับความต้องการของโรงเรียน และให้ถือเป็นนโยบายหลักของ สพท. ที่ต้องเห็นความสำคัญและกระทำอย่างต่อเนื่อง (จำนวนความถี่ คิดเป็นร้อยละ ของผู้ตอบ)</p> <p>2.2 ความต่อเนื่องในการนิเทศน้อยเกินไป และขาดความร่วมมือในการพัฒนาสถานศึกษาด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ควรกำหนดให้มีสายบังคับบัญชาให้เป็นนโยบายที่ชัดเจนในการประเมินผลการปฏิบัติประกอบการพิจารณาคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสถานศึกษา โดยจัดแบ่งกลุ่มคุณภาพโรงเรียน และแบ่งกรรมการติดตามนิเทศเป็นชุดๆ เพื่อลงนิเทศแนะนำแก่โรงเรียนอย่างใกล้ชิด</p>	15	16.85
	12	13.48

ด้าน	ความถี่	ร้อยละของผู้ตอบ
<p>2.3 ระบบการนิเทศของ สพท. ขาดการบูรณาการกับ โรงเรียน ควรวางแผนจัดระบบการนิเทศแบบบูรณาการร่วมกับโรงเรียน โดยบูรณาการงานประกันคุณภาพทั้งระบบ สร้างความเข้าใจแก่สถานศึกษาในเรื่องแนวทางการปฏิบัติงานในระบบประกันคุณภาพร่วมกัน ในรูปแบบการจัดประชุมชี้แจงให้ความรู้ และจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้แก่ผู้เกี่ยวข้อง และมีการประสานงานระหว่าง โรงเรียนกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>2.4 ขาดระบบการดูแลช่วยเหลือสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรกำหนดคณะทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบช่วยเหลือโรงเรียน โดยเฉพาะโรงเรียนที่ยังไม่ได้มาตรฐานและนำผลการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนเหล่านี้ไปประกอบการพิจารณาความชอบด้วย</p>	5	5.61
<p>3. ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานผู้บริหาร โรงเรียนและครูส่วนใหญ่ขาดความตระหนักและไม่เห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพ บางรายมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานประกันคุณภาพ คือครูบางคนคิดว่าเป็นการเพิ่มภาระแก่ครู เนื่องจากในช่วงใกล้การประเมินสถานศึกษา ครูต้องถูกเกณฑ์มาทำงานเหนื่อยมากกว่าปกติ โดยเสนอแนวทางในการแก้ไข คือ ผู้บริหารต้องสร้างความเข้าใจแก่ครู และต้องชี้แจงให้ครูเห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษากับการเตรียมรับการประเมินภายนอกเป็นงานปกติ ซึ่งต้องทำอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่งานเฉพาะกิจที่ต้องเร่งทำเพื่อเตรียมรับการประเมิน โดยมีข้อเสนอในการพัฒนางานจำนวน 3 ข้อ</p> <p>3.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ และสร้างความตระหนักให้แก่ผู้บริหาร ครู รวมทั้งจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างทัศนคติที่ดีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมุ่งเน้นคุณภาพเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนให้แก่สถานศึกษามากกว่าการมุ่งพัฒนาเพื่อเตรียมรองรับการประเมินภายนอก</p> <p>3.2 ควรมีการจัดอบรมบุคลากรทั้งใน สพท. และสถานศึกษาในด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาเรื่องมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ตลอดจนความรู้ในด้านการวางแผนให้มีคุณภาพ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และจัดการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้ชัดเจน รวมทั้งควรจัดเสวนาระหว่าง สพท. และสถานศึกษาในสังกัด เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมุ่งผลให้เกิดการพัฒนา ตลอดจนเสริมสร้างความเข้าใจอันดี และสร้างทัศนคติที่ดีต่องานร่วมกัน</p>	65	73.03
	54	60.67

ด้าน	ความถี่	ร้อยละของผู้ตอบ
<p>4. ด้านงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงาน ขาดงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ สพท. เพื่อนำไปใช้ดำเนินการเกี่ยวกับรายการต่างๆ 5 รายการ</p> <p>4.1 จัดสรรงบประมาณในการประเมินตรวจสอบ ทบทวน ในสำนักงานเขตพื้นที่ให้มากเพียงพอที่จะประเมินสถานศึกษา เนื่องจากต้องใช้บุคลากรและเวลามาก โดยขอรับงบประมาณสนับสนุนจากส่วนกลาง และขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากแหล่งทุนต่าง ๆ</p> <p>4.2 จัดสรรงบประมาณส่งเสริมสนับสนุนให้ศึกษานิเทศก์ทุกคน เข้ารับการอบรมระบบการประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เป็นที่ปรึกษาของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>4.3 จัดสรรยานพาหนะและงบประมาณค่าเดินทางสนับสนุนในการออกนิเทศสถานศึกษา</p> <p>4.4 สนับสนุนงบประมาณด้านสื่อและเทคโนโลยี และพัฒนาสื่อ ICT เพื่อการปฏิบัติงานได้รวดเร็วคล่องตัวขึ้น โดยจัดระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของเขตพื้นที่ให้สมบูรณ์ เป็นปัจจุบันและสะดวกต่อการนำไปใช้ รวมทั้งจัดงบประมาณพัฒนาความรู้ในการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลให้แก่บุคลากรของ สพท.</p> <p>4.5 ควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนางานในภาพรวมของงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น การอบรม การประชุมคณะกรรมการ ประชุมปฏิบัติงานต่างๆ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทั้งในและนอกองค์กร</p>	<p>35</p> <p>28</p> <p>23</p> <p>15</p> <p>5</p>	<p>39.32</p> <p>31.46</p> <p>25.84</p> <p>16.85</p> <p>5.61</p>
<p>5. นโยบายของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงไม่เห็นความสำคัญและไม่ให้การสนับสนุน ทั้งด้านบุคลากรและงบประมาณ เมื่อบุคลากรน้อย โรงเรียนอยู่ห่างไกลมีการประสานงานลำบากขาดงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยได้เสนอแนวทางพัฒนางานไว้จำนวน 17 ข้อ</p> <p>5.1 ผู้บริหารระดับสูงของ สพฐ. และ สพท. ควรมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องประกันคุณภาพ โดยให้ความสำคัญ สนับสนุนให้พัฒนาไปในมาตรฐานเดียวกันอย่างสอดคล้องต่อเนื่องและเป็นระบบ ทั้งนี้ควรมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน มีการจัดบุคลากรและงบประมาณสนับสนุนเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด</p> <p>5.2 ควรกำหนดแผนการพัฒนากุศลกรในระดับเขตพื้นที่ให้มากขึ้น (อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง) เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่</p>	<p>45</p> <p>42</p>	<p>50.56</p> <p>47.19</p>

ด้าน	ความถี่	ร้อยละของผู้ตอบ
5.3 ควรกำหนดนโยบายในการเพิ่มบุคลากรและเพิ่มงบประมาณให้แก่ สพท. อย่างเพียงพอ สำหรับใช้ในการออกนิเทศ การจัดทำเอกสารเผยแพร่ ตลอดจนสนับสนุนให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	40	44.94
5.4 ควรมีการกำหนดนโยบายให้บุคลากรทุกกลุ่มตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของ ตนเอง และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	32	35.95
5.5 ควรมีนโยบาย คู่มือระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลาง เขต พื้นที่และโรงเรียนอย่างจริงจัง	29	32.58
5.6 ผู้บริหาร สพท. ควรจัดสวัสดิการ ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในการ ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	28	31.46
5.7 ผู้บริหารของ สพท. ขาดความมั่นใจในสถานภาพของตนเอง (ด้านตำแหน่ง) และให้ความ สนใจด้านวิชาการน้อย มุ่งเน้นแต่ด้านการบริหาร ทำให้ สพท. มีจุดด้อยด้านการพัฒนางาน วิชาการ โดยมีข้อเสนอแนะให้ สพท. สร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรใน สพท. ทุกระดับ และ ปรับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารให้เห็นความสำคัญด้านวิชาการ โดยสร้างความตระหนักให้ ผู้บริหารสถานศึกษาเห็นว่า ระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีความจำเป็นและเป็น หน้าที่ที่ต้องทำ	24	26.96
5.8 ผู้บริหาร สพท. ยังไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาเท่าที่ควร ดังนั้น จึงควรเร่งพัฒนาจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เพื่อเป็น ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในเขตพื้นที่อย่างมีคุณภาพ ครอบคลุม ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน	23	25.84
5.9 ผู้บริหาร สพท. ควรกำหนดนโยบายให้มีการจัดทำแผนงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาที่ถูกต้อง เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายและความต้องการของสถานศึกษา	20	22.47
5.10 ผู้บริหาร สพท. ควรเร่งรัดการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาระบบประกันคุณภาพ การศึกษาของ สพท. ให้เป็นระบบ โดยเร่งรัดการเสนอของบประมาณและการจัดสรร งบประมาณไม่ให้ล่าช้าเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด	19	21.34
5.11 ผู้บริหารระดับกลางควรมีนโยบายทบทวนการแบ่งเขตพื้นที่การศึกษาใหม่ หากเป็นไปได้ควรมีโรงเรียนในสังกัดเขตละไม่เกิน 100 โรงเรียน เพื่อเป็นการลดภาระงานจำนวนมากลง และหันมามุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพให้มากขึ้น	19	21.34

ด้าน	ความถี่	ร้อยละของผู้ตอบ
5.12 ผู้บริหารและต้นสังกัดเมื่อมอบนโยบายแล้วควรมีการติดตาม ประเมินผลและมีมาตรการควบคุม กำกับติดตามหน่วยปฏิบัติให้นำไปใช้อย่างจริงจัง	15	16.85
5.13 ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพภายในสถานศึกษาภายในระดับเขตพื้นที่การศึกษา	11	12.35
5.14 ผู้อำนวยการเขตพื้นที่ควรถือเรื่องประกันคุณภาพเป็นนโยบายและภารกิจสำคัญของเขตพื้นที่ โดยผู้อำนวยการเขตพื้นที่ควรร่วมกับผู้บริหารสถานศึกษาในการกำหนดทิศทางอนาคตของเขตพื้นที่ให้ชัดเจนเป็นวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และ Road map ต่างๆ	5	5.62
5.15 ผู้อำนวยการ สพท. ควรขอความร่วมมือจากต้นสังกัด (สพฐ.) หรือโรงเรียนในการระดมทรัพยากรเพื่อจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4	4.49
5.16 ผู้อำนวยการ สพท. ต้องผลักดันนโยบายในการจัดระบบและโครงสร้าง ตลอดจนกลไกของกลุ่มโรงเรียนให้เข้มแข็งมีประสิทธิภาพ โดยสร้างความตระหนักและพยายามในการสร้างคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่ โดยเฉพาะการเน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ	3	3.37
5.17 หน่วยงานส่วนกลาง เช่น สพฐ. (สำนักวิชาการ) ควรดูแลเขตพื้นที่ตามบทบาทของตนไม่ควรเข้ามาก้าวล่วงภาระงานของเขตพื้นที่ โดยต้องศึกษาบทบาทหน้าที่ของตนเองและของเขตพื้นที่ให้เข้าใจชัดเจน	1	1.12

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา และนำตัวบ่งชี้ที่ได้มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งในกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ดังกล่าว ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดขอบข่ายภารกิจและบทบาทหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษา (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2545) จากนั้นดำเนินการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตามขอบข่ายภารกิจและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรใน สพท. โดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา พร้อมทั้งตรวจสอบภาคสนามใน สพท. โดยใช้แบบสอบถามและจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อปรับปรุงตัวบ่งชี้ให้สมบูรณ์ก่อนนำไปสร้างเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยตัวบ่งชี้ที่ได้จากการพัฒนาเครื่องมือมีจำนวนทั้งสิ้น 84 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน จำนวน 53 ตัวบ่งชี้ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 14 ตัวบ่งชี้ และด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน 17 ตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่สมบูรณ์ตามกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้

จากนั้นผู้วิจัยนำตัวบ่งชี้ที่ได้มาสร้างเครื่องมือ ตรวจสอบคุณภาพ และทดลองใช้พร้อมทั้งนำเสนอเกณฑ์ในการประเมินผล และนำเครื่องมือไปทดลองใช้ภาคสนามใน สพท. ที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเพื่อทำการปรับปรุงจนได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ และทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนางานของ สพท. ต่อไป

สำหรับประชากรในการวิจัยนี้คือ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ 175 เขตพื้นที่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยตามขั้นตอนของการพัฒนาตัวบ่งชี้ และพัฒนาเครื่องมือคือผู้เชี่ยวชาญสำหรับตรวจสอบตัวบ่งชี้ จำนวน 12 ท่าน บุคลากรสำหรับการทดสอบตัวบ่งชี้ภาคสนามใน 2 เขตพื้นที่ (18 คน) บุคลากรสำหรับตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือใน 6 เขตพื้นที่ (32 คน) บุคลากรสำหรับทดลองใช้เครื่องมือใน 2 เขตพื้นที่ (18 คน) และมีกลุ่มตัวอย่างสำหรับการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ โดยสุ่มตัวอย่างประชากรจาก 5 ภาควิชาศาสตร์มาภาคละ 2 เขตพื้นที่ ด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น 2 ขั้นตอน (Stratified two-stage Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 10 เขตพื้นที่ แบ่งเป็นผู้บริหาร สพท. 10 คน, บุคลากรใน สพท. 39 คน และ ผอ.สถานศึกษา 40 คน โดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 201 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติบรรยายด้วยโปรแกรม SPSS ในขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้ และพัฒนาเครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมินผลทำโดยหาค่าความตรงของตัวบ่งชี้ โดยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence : IOC) และวิเคราะห์ปรับปรุงเนื้อหาตัวบ่งชี้โดยศึกษาจากความเที่ยง (แบบสอดคล้องภายใน) ของเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นสำหรับใช้ประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ส่วนขั้นตอนของการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สพท. วิเคราะห์โดยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และหาความถี่เป็นคำร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ สรุปตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเรียงลำดับตามกระบวนการวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 84 ตัวบ่งชี้ โดยแยกเป็นตัวบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงาน 53 ตัวบ่งชี้ (ความรู้ 20 ทักษะ 19 และบุคลิกลักษณะ 14 ตัวบ่งชี้) ตัวบ่งชี้กระบวนการปฏิบัติงาน 14 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ผลสำเร็จการปฏิบัติงาน 17 ตัวบ่งชี้ โดยตัวบ่งชี้ทั้งหมดมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 83.33 – 100% และมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความเหมาะสมในเนื้อหา (จากการให้คะแนน 1-5 คะแนน ตาม Likert scale) ระหว่าง 4.08 – 5 คะแนน และมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ระหว่าง 3.84 – 4.91 คะแนน โดยตัวบ่งชี้สมรรถนะที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดทั้งในด้านความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาและวิธีการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ได้มาตรฐาน มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาอันได้แก่ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับสถานศึกษา และองค์กรที่ประเมินคุณภาพการศึกษา สามารถสร้างเครือข่ายประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ตัวบ่งชี้กระบวนการที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดทำแผนงานและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา มีการจัดทำและประกาศเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา และมีการส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาทำการประเมินตนเองได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ ตัวบ่งชี้ผลสำเร็จการปฏิบัติงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ มีนโยบาย แผนงานและรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนให้สถานศึกษานำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงาน มีมาตรฐานการศึกษาสำหรับสถานศึกษาใช้

เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมีคณะทำงานที่รับผิดชอบและให้ความช่วยเหลือสถานศึกษาที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์อย่างเป็นระบบ ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดทั้งในด้านความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้คือ มีความรู้ความเข้าใจหลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานการศึกษา เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และมีความรู้ ความเข้าใจในการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้านการประกันคุณภาพให้แก่สถานศึกษา ตัวบ่งชี้กระบวนการที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ การส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาผุดงระบบประกันคุณภาพภายในและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และตัวบ่งชี้ผลสำเร็จที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีผลการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษา มีการนำผลการประเมินภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่ สถานศึกษามีการนำผลการวิจัยมาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษาใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และมีหลักฐานการรวบรวมและเผยแพร่ผลการวิจัยมาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่

2. ผลการพัฒนาและวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา

ได้เครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งมีความเที่ยง คือ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งหมด คือ 0.979 โดยมีค่าความเที่ยงแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ กระบวนการและผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ 0.98, 0.855 และ 0.936 ตามลำดับ จำนวน 3 ชุด และได้คู่มือสำหรับเขตพื้นที่การศึกษาใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่ฉบับสมบูรณ์ 1 ชุด เครื่องมือในการประเมินมีลักษณะเป็นแบบสอบถาม โดยชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหารในเขตพื้นที่การศึกษาประเมินตนเอง จำนวน 61 ข้อ ชุดที่ 2 สำหรับบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาประเมินตนเอง จำนวน 67 ข้อ และประเมินเพื่อนร่วมงาน 3 คน คนละ 36 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 175 ข้อ และชุดที่ 3 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประเมินบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 31 ข้อ (ตัวอย่างเครื่องมืออยู่ในภาคผนวก ฉ)

3. ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา พบว่าผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีผลการปฏิบัติงานสูงสุดในด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและผลสำเร็จในการปฏิบัติงานตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานจำแนกตามภาคภูมิศาสตร์ พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่ในทุกภาคมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับตามผลการปฏิบัติงานจากมากมาน้อยคือ สพท.ใน กทม. ในภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานของสำนักเขตพื้นที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 10 เขตพื้นที่ พบว่าทุก สพท. มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับผลการปฏิบัติงานจากมากมาน้อยคือ สพท.สมุทรปราการเขต 1 พะเยาเขต 2 กทม.เขต 2 นครราชสีมาเขต 5 กทม.เขต 1 ปัตตานี เขต 2 เชียงใหม่ เขต 3 สงขลาเขต 1 ปทุมธานี เขต 1 และอุบลราชธานีเขต 4

เมื่อพิจารณาผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามความคิดเห็นของผู้ประเมิน พบว่า กลุ่มบุคลากรทุกกลุ่มประเมินว่ามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยกลุ่มบุคลากรใน สพท. ประเมินเพื่อนร่วมงานได้ระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้บริหาร สพท. เป็นประเมิน บุคลากรใน สพท. ประเมินตนเอง และ ผอ.สถาน ศึกษา เป็นผู้ประเมินตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามรายการประเมินแต่ละข้อในภาพรวมของการประเมินพบว่า สพท. ได้คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงสุด คือมีความรอบรู้และเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาทั้งด้านผลผลิต กระบวนการและปัจจัย ส่วนผลการปฏิบัติงานต่ำสุดคือ สถานศึกษาได้รับการส่งเสริมสนับสนุนร่วมกับ สพท. ดำเนินการวิจัยมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

เมื่อพิจารณาแยกตามมิติของการประเมินพบว่า

ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน สพท. ได้คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงสุด คือ มีความรอบรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาทั้งด้านผลผลิต กระบวนการและปัจจัย ส่วนผลการปฏิบัติงานต่ำสุดคือ มีความรอบรู้ ความเข้าใจเรื่องการจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากร ตลอดจนการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินในด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน พบว่า สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ได้คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงสุด คือ มีความรอบรู้และเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาทั้งด้านผลผลิต กระบวนการและปัจจัย รองลงมา คือด้านความรู้และด้านทักษะที่ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ในการตัดสินการผ่านมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจวิธีการค้นคว้าและวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา เพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาสถานศึกษา และมีทักษะในการจัดทำแผนงาน/โครงการ ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานโดยมุ่งเน้นประสิทธิผลของงาน สามารถกระตุ้นชักจูง โน้มน้าวให้มีการร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจ เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายของเขตพื้นที่การศึกษา

ส่วนคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานต่ำสุด คือ ด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะตามลำดับ คือ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร ตลอดจนการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรทางการศึกษา สามารถส่งเสริม สนับสนุน

ให้สถานศึกษานำผลการวิจัยมาตรฐานการประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและ การมีประสบการณ์ ด้านการวิจัย การวัดและประเมินผลการศึกษา

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน พบว่า สพท.ได้คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูง คือ สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อรับการประเมินภายนอก ส่วนผลการปฏิบัติงานต่ำสุดคือ มีการจัดทำและประกาศเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า สพท.ได้คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงสุด คือ มีมาตรฐานการศึกษาสำหรับสถานศึกษาใช้เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ส่วนผลการปฏิบัติงานต่ำสุด คือ สถานศึกษาได้รับการส่งเสริม สนับสนุน และหรือร่วมกับเขตพื้นที่ฯ ดำเนินการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

สำหรับผลการสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและสภาพการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า มีปัญหาที่ต้องปรับปรุง 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านระบบการดำเนินงาน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับ การขาดความตระหนักในเรื่องการพัฒนาคุณภาพภายในสถานศึกษา ขาดการวางระบบประกันคุณภาพที่ชัดเจน ขาดการประสานงาน และการกำหนดหน้าที่ร่วมกัน ทำให้ระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาไม่เข้มแข็ง รวมทั้งสถานศึกษายังมีข้อบกพร่องในด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาและการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา รวมถึงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน โดยต้องมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ด้วยการจัดบุคลากรให้เพียงพอ และจัดระบบการปฏิบัติงานให้มีการบูรณาการร่วมกัน

2. ด้านการนิเทศสถานศึกษา มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความไม่เพียงพอของเวลาและบุคลากรในการออกนิเทศ รวมทั้งระบบการนิเทศของ สพท. ขาดการบูรณาการร่วมกันกับสถานศึกษา ในด้านการวางแผนจัดระบบการนิเทศ และระบบการดูแลช่วยเหลือสถานศึกษา โดยมีข้อเสนอแนะให้ปรับแผนการนิเทศให้ดีขึ้น โดยเสนอให้กำหนดเป็นนโยบายสำหรับปฏิบัติและกำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่สถานศึกษาเพื่อบูรณาการการนิเทศงานประกันคุณภาพทั้งระบบร่วมกัน

3. ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารและบุคลากรไม่เห็นความสำคัญและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานประกันคุณภาพฯ จึงควรจัดอบรมให้ความรู้ และสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้น ตลอดจนสร้างเสริมความเข้าใจอันดี และสร้างทัศนคติที่ดีต่องานประกันคุณภาพร่วมกัน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพที่ยั่งยืนให้แก่สถานศึกษามากกว่าการมุ่งพัฒนาเพื่อเตรียมรองรับการประเมินภายนอกเพียงอย่างเดียว

4. ด้านงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพฯ เนื่องจากการขาดแคลนงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการดำเนินงาน จึงเสนอให้มีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงาน ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการอบรมบุคลากร , ยานพาหนะ, ค่าเดินทาง ค่าสื่ออุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมถึงการจัดการอบรมประชุมปฏิบัติการ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทั้งในและนอกองค์กร

5. ด้านนโยบายของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงไม่เห็นความสำคัญและไม่ให้การสนับสนุน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจ จึงได้เสนอให้มีการสร้างความตระหนักแก่ผู้บริหาร เพื่อจะได้ลงมาดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านนี้อย่างจริงจังและทั่วถึง เช่น มีการกำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวปฏิบัติที่ชัดเจน มีการติดตามประเมินผล ช่วยเหลือดูแลการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง เพื่อให้หน่วยปฏิบัติและบุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานทุกๆ ด้านอันเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเต็มที่

อภิปรายผลการวิจัย

ในภาพรวมของการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้และผลการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษามีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปราย 2 ประเด็น คือ 1) ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ และ 2) ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1) ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้

จากตัวบ่งชี้ที่พัฒนาได้ 84 ตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ทั้งหมดเป็นตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมในกรอบของตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (Input Indicators) ได้แก่สมรรถนะการปฏิบัติงาน ตัวบ่งชี้กระบวนการ (Process Indicators) คือ วิธีการปฏิบัติงานทั้งหมด และตัวบ่งชี้ผลผลิต (Output Indicators) คือ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำตัวบ่งชี้ทั้ง 3 ด้านนี้ไปใช้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

จากผลการพัฒนาตัวบ่งชี้พบว่า ตัวบ่งชี้กระบวนการปฏิบัติงานได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดทั้งความเหมาะสม ($\bar{x} = 5$) และความเป็นไปได้ในการใช้ ($\bar{x} = 4.91$) ส่วนตัวบ่งชี้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้คะแนนเฉลี่ยรองลงมาในด้านความเหมาะสม ($\bar{x} = 5$) และความเป็นไปได้ในการใช้ ($\bar{x} = 4.87$) และตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.91$) และด้านการนำไปใช้ ($\bar{x} = 4.91$) แสดงให้เห็นว่าผู้ประเมินตัวบ่งชี้ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพ และเป็นผู้บริหารในเขตพื้นที่การศึกษาให้คะแนนความสำคัญของกระบวนการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานมากกว่าสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยในส่วนของตัวบ่งชี้กระบวนการปฏิบัติงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนน

ความเป็นไปได้และการนำไปใช้สูงสุดมีตัวบ่งชี้ที่สำคัญ คือ มุ่งเน้นในการจัดทำแผนงานและแนวทางการดำเนินงาน จัดทำและประกาศเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และมีการส่งเสริมสนับสนุน ให้สถานศึกษาทำการประเมินตนเองได้อย่างถูกต้องเป็นระบบ แสดงให้เห็นว่ากระบวนการปฏิบัติงานที่จะบรรลุความสำเร็จได้ควรดูจากการมีแผนการดำเนินงานรองรับที่ชัดเจนและควรมีการดูแลสนับสนุนแก่สถานศึกษา ให้สามารถดำเนินการประเมินตนเองได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบด้วย อันเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างเขตพื้นที่และสถานศึกษาในสังกัดเป็นอย่างดี

ในส่วนของตัวบ่งชี้ผลสำเร็จการปฏิบัติงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความเป็นไปได้และการนำไปใช้รองลงมามีตัวบ่งชี้ความสำเร็จที่สำคัญ คือ สพท. มีนโยบาย แผนงาน และรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนตลอดจนมีมาตรฐานการศึกษาให้สถานศึกษานำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป รวมถึง สพท. เอง ต้องมีคณะทำงานที่รับผิดชอบให้ความช่วยเหลือสถานศึกษาที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์อย่างเป็นระบบ ซึ่งตัวบ่งชี้ผลสำเร็จดังกล่าว จะสอดคล้องกับตัวบ่งชี้กระบวนการปฏิบัติงาน โดยผลสำเร็จที่ได้จะเกิดจากกระบวนการปฏิบัติงานทั้งในด้านเป้าหมายและการปฏิบัติที่มุ่งสู่ความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีตัวบ่งชี้ที่สำคัญคือ มีความรู้ ความเข้าใจ มาตรฐานการพัฒนา และวิธีจัดระบบประกันคุณภาพ ตลอดจนกระบวนการประกันคุณภาพ อันได้แก่การควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับสถานศึกษาและองค์กรประกันคุณภาพการศึกษา สามารถสร้างเครือข่ายประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ตัวบ่งชี้เหล่านี้จะเป็นตัวส่งเสริมการปฏิบัติงานที่สำคัญอันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา โดยตัวบ่งชี้สำคัญเหล่านี้ จะชี้ให้เห็นกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการนำเอาความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพศึกษามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งตัวบ่งชี้ผลสำเร็จที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงจากการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญ มีความสอดคล้องกับตัวบ่งชี้กระบวนการปฏิบัติงาน และตัวบ่งชี้สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

2) ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.1 ผลการประเมินตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาตามกรอบแนวคิดของการวัดผลการปฏิบัติงานจากสมรรถนะของบุคลากรใน 3 ด้าน โดยมีความเชื่อว่า องค์กรจะประสบความสำเร็จต้องมีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ โดยจำเป็นต้องมี

สมรรถนะสำคัญ หรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่คาดหวัง ซึ่งสมรรถนะ (Competency) คือลักษณะของกลุ่มความรู้ ทักษะ และบุคลิกลักษณะที่จำเป็นต่อความพึงพอใจและความสำเร็จของการปฏิบัติงาน (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2546) จากการประเมินผลตามกรอบแนวคิดนี้ ได้พบว่า บุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา มีคะแนนที่ได้จากการวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{x} = 3.008$) จากการวัดระดับคะแนน 0-4 คะแนน) รองลงมาคือคะแนนที่ได้จากการประเมินกระบวนการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 2.821$) และการประเมินผลสำเร็จการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 2.634$) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายเรื่องที่ว่าวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานและประเมินผลสำเร็จขององค์กร โดยดูจากความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร ซึ่งได้ข้อค้นพบว่า ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรทำงานได้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพคือความสามารถของบุคลากรในองค์กร จะเห็นได้จากการกล่าวถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน (สำนักงานการศึกษาเอกชน, 2532) การรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด (เบญญา หลุยส์เจริญ, 2541) ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมให้บรรลุเป้าหมาย (ละมัยพร โลหิตโยธิน, 2542 และ ชีระ สุวรรณพงษ์, 2543) การรู้จักใช้ทรัพยากรคนได้อย่างเหมาะสม โดยบุคลากรต้องมีความพึงพอใจและมีขวัญกำลังใจในการทำงาน (สุทธิพงษ์ ยงศ์กมล, 2543) สมรรถนะของการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่สามารถปรับตัวให้บรรลุเป้าหมาย มีความสามารถในการบูรณาการและรู้จักรักษาแบบแผนวัฒนธรรมขององค์กร (ปิยดา สว่างศิลป์, 2545) การรู้จักแก้ปัญหา การปรับตัวเพื่อการอยู่รอด (Goodman and Pennings และ Mcfarland and Bennis, อ้างในบุญเรือน หมั่นทรัพย์, 2538) การทำงานที่มีคุณภาพ โดยรู้จักใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ และความพึงพอใจในการทำงานจะสามารถทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพได้ (Nahavandi & Malekzadeh, 1999) ได้มีผู้เสนอการวัดประสิทธิผลของโรงเรียนที่แสดงให้เห็นความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะ และความยึดมั่นต่อภารกิจของครูไว้ด้วย (Hey & Miskel, 2001) ในขณะที่งานวิจัยหลายเรื่องยืนยันให้เห็นว่าคุณลักษณะของบุคลากรในองค์กร (Richard M. Steers อ้างถึงในประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์, 2540) คุณลักษณะของบุคลากรและการปฏิบัติงาน (พิสนุ พงศ์ศรี, 2542) พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (ศิริินภา ชีทาให้, 2545) ตลอดจนความสามารถในการปรับตัว การบริการ การติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร (ละมัยพร โลหิตโยธิน, 2542 และ กัลยา แก้วธนะสิน, 2544) ต่างก็เป็นตัวบ่งชี้ด้านบุคลากร (human factors) ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรและเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างประสิทธิผลให้แก่องค์กรได้ นอกจากนี้ Kanji, Malek และ Wallace (1999) พบว่า การประเมินคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาในอเมริกามีการใช้ตัวบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับเอเชีย (มาเลเซีย) เป็นต้น

จากตัวอย่างงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นเป็นข้อสนับสนุนผลการวิจัยเรื่องนี้ว่า ผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเกิดจากสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมาคือกระบวนการปฏิบัติงานและผลสำเร็จในการปฏิบัติงานตามลำดับ

2.2 ผลการประเมินการปฏิบัติงานตามกรอบภาระงาน

เมื่อพิจารณาผลการประเมินจากกรอบภาระงานด้านการประกันคุณภาพในภาพรวมของ สพท. พบว่า ผลการปฏิบัติงานสูงสุดของ สพท. คือ มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษา ทั้งด้านผลผลิต กระบวนการและปัจจัย ส่วนผลการปฏิบัติงานที่ได้คะแนนต่ำสุดคือสถานศึกษาได้รับการส่งเสริม สนับสนุนร่วมกับ สพท. ดำเนินการวิจัยมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งพิจารณาจากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมจะพบว่า บุคลากรใน สพท. มีความรู้ความสามารถในงานตามหน้าที่เป็นอย่างดี แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องบุคลากรและเวลาจึงทำให้ไม่สามารถดูแลนิเทศสถานศึกษาได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะเรื่องการวิจัยมาตรฐาน เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาเป็นอย่างมากศึกษาร่วมกันระหว่างบุคลากรของ สพท. กับผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพในสถานศึกษา และควรวางระบบการปฏิบัติงานระหว่าง สพท. และสถานศึกษาเพื่อสร้างมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกัน

เมื่อแยกพิจารณารายด้าน โดยด้านแรกคือด้านสมรรถนะปฏิบัติงานพบว่า สพท. ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด เรื่องมีความรอบรู้และเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาทั้งด้านผลผลิต กระบวนการและปัจจัย ส่วนผลการปฏิบัติงานต่ำสุดคือ เรื่องความรอบรู้ ความเข้าใจ เรื่องการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร ตลอดจนการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา ผลการประเมินในลักษณะนี้เกิดในทำนองเดียวกับผลการประเมินในภาพรวม เนื่องจากบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรที่มีหน้าที่เฉพาะทาง คือรู้และเข้าใจมาตรฐานการศึกษาอย่างถ่องแท้ เมื่อเทียบกับความรอบรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดสรรและการตรวจสอบประเมินผล การบริหารทรัพยากรทางการศึกษา ซึ่งเป็นเรื่องนอกเหนือจากด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้บุคลากรกลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา อาจไม่มีเวลาศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าว จึงทำให้ได้คะแนนผลการปฏิบัติงานในด้านนี้ต่ำกว่าด้านอื่น

เมื่อพิจารณาด้านกระบวนการปฏิบัติงาน สพท. ได้คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงสุด คือ สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อรับการประเมินภายนอก ส่วนผลการปฏิบัติงานต่ำสุดคือ มีการจัดทำและประกาศเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา เนื่องจากค่านิยมที่เกิดขึ้นในเรื่องการเตรียมรองรับการประเมินภายนอกเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากมีผลการประเมินเป็นเครื่องตรวจสอบ จึงทำให้บุคลากรใน สพท. เห็นความสำคัญของการเร่งจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษามากเป็นงานเร่งด่วน และมีความสำคัญเป็นอันดับแรก และทำให้งานด้านการพัฒนาคุณภาพด้านอื่นมีความสำคัญลดน้อยลง

ไป ซึ่ง สพท. ควรมีความตระหนักในเรื่องที่ยังค้อยู่โดยต้องเร่งปรับปรุงในการจัดทำแผนและประกาศเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สมบูรณ์อย่างเร่งด่วนต่อไป

เมื่อพิจารณาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานพบว่า สพท. ได้คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานสูงสุดคือมีมาตรฐานการศึกษาสำหรับสถานศึกษาใช้เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ส่วนผลการปฏิบัติงานต่ำสุดคือ สถานศึกษาได้รับการส่งเสริม สนับสนุนและหรือร่วมกับเขตพื้นที่ดำเนินการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสอดคล้องกับผลในภาพรวมของ สพท. คือ สพท. มีมาตรฐานสำหรับกำหนดให้สถานศึกษาเป็นแนวปฏิบัติอย่างชัดเจน เนื่องจากมีการกำหนดมาตรฐานจากระดับนโยบาย และนำมาแปลงเป็นแนวปฏิบัติในเขตพื้นที่การศึกษา โดยบุคลากรใน สพท. จะออกนิเทศดูแลติดตามในส่วนของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้ แต่ยังมีข้ออ่อนค้อยในกรณีของการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการวิจัยมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาดังได้กล่าวไว้แล้วในตอนต้น

จากผลการประเมินในภาพรวมพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษามีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาผลการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยแยกออกเป็น 3 ด้าน คือด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ พบว่า สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ได้คะแนนการประเมินสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความรู้และทักษะ โดยสมรรถนะแต่ละด้านจะมีคะแนนสูงในเรื่องเฉพาะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีคะแนนสูงสุดในแต่ละด้าน ตามลำดับคือ มีความรอบรู้และเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน การศึกษาทั้งด้านผลผลิต กระบวนการและปัจจัย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ในการตัดสินการผ่านมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจวิธีการค้นคว้า และวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาสถานศึกษาตลอดจนมีทักษะในการจัดทำแผน/โครงการ ในการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานโดยมุ่งเน้นประสิทธิผลของงานและสามารถกระตุ้น ชักจูง โน้มน้าวให้มีการร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจ เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายของเขตพื้นที่การศึกษา

ส่วนสมรรถนะแต่ละด้านที่ได้คะแนนประเมินต่ำ จะเป็นเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานการจัดการศึกษาทั่วไป เช่น เรื่องการจัดสรรงบประมาณ การวิจัย การวัดและประเมินผลการศึกษา เป็นต้น

จากผลการประเมินดังกล่าวพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษา มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน และเมื่อพิจารณาข้อมูลจากการประเมินในส่วนของการให้ความคิดเห็นของผู้ตอบ พบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมากที่จะส่งผลกระทบต่อ

สมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ ผู้วิจัยจึงให้ข้อสังเกตว่า ลักษณะรูปแบบการประเมินในงานวิจัยนี้เป็นการประเมินตามการรับรู้ของผู้ประเมิน ซึ่งคะแนนส่วนมากมาจากการประเมินสมรรถนะของตนเอง อันอาจจะส่งผลให้ผลการประเมินสูงกว่าความเป็นจริงไปได้บ้าง แต่ถ้ามองในภาพรวมเมื่อนำผลการประเมินทั้งสามด้าน(สมรรถนะ, กระบวนการและผลสำเร็จ) มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยผลการประเมินที่ได้ก็จะใกล้เคียงกับสภาพจริง เนื่องจากผลการประเมินด้านกระบวนการและผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีส่วนมาจากการประเมินจากผู้บริหารสถานศึกษาด้วย ซึ่งผลในส่วนนี้จะมีคะแนนต่ำกว่าการประเมินตนเองของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา

2.3 ผลการประเมินการปฏิบัติงานตามกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

เมื่อพิจารณาผลการประเมินใน 10 เขตพื้นที่การศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามภาคภูมิศาสตร์ พบว่าทุกภาคมีผลการประเมินอยู่ในระดับสูง โดย สพท. ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครจะได้คะแนนสูงสุด รองลงมาคือภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สพท. ในกรุงเทพมหานครมีความพร้อมในการปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องจากอาจมีปัจจัยเกื้อหนุนการปฏิบัติงานมากกว่า สพท. ในเขตอื่นๆ เพราะสถานที่ตั้งอยู่ใน กทม. ซึ่งใกล้ชิดกับหน่วยงานต้นสังกัด จึงอาจส่งผลให้ได้คะแนนการประเมินสูงเป็นอันดับ 1 โดยที่ สพท. ในภูมิภาคอื่น ๆ ส่วนใหญ่จะได้รับปัจจัยเกื้อหนุนน้อยกว่า จึงได้คะแนนการประเมินน้อยลงตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินแยกเป็นรายเขตพื้นที่ พบว่า เขตพื้นที่ใน กทม. ทั้ง 2 เขต มีผลการประเมินอยู่ในระดับต้น คือ ลำดับที่ 3 และ 4 โดยมี สพท. อุบลราชธานี เขต 4 ได้คะแนนเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินจำแนกตามภูมิภาค

เมื่อพิจารณาผลการประเมินจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมิน พบว่า บุคลากรใน สพท. ประเมินเพื่อนร่วมงานได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาตามลำดับคือ ผอ. สพท. ประเมิน และ บุคลากรใน สพท. ประเมินตนเอง และกลุ่มที่ได้คะแนนการประเมินต่ำสุดคือ ผู้อำนวยการสถานศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรภายนอก สพท. ทำการประเมินบุคลากรใน สพท. ซึ่งเป็นมุมมองการตัดสินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายนอก ซึ่งจะลดปัญหาเรื่องความลำเอียงในการประเมินตนเองตามการรับรู้ได้ จึงทำให้คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินในกลุ่มนี้ต่ำกว่ากลุ่มผู้ประเมินกลุ่มอื่น และอาจพิจารณาในเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการด้วย เพราะหากผู้รับบริการในการจัดการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา คือผู้บริหารสถานศึกษาคาดหวังผลการดำเนินงานและผลสำเร็จโดยตั้งเป้าหมายไว้สูง ก็จะมีส่วนทำให้ผลการประเมินในส่วนนี้ต่ำลงได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจำแนกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของ สพท. และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะในการนำตัวบ่งชี้ไปใช้

จากการวิเคราะห์และพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาทั้ง 84 ตัวบ่งชี้ ได้ข้อสรุปว่า ทั้งตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (Input Indicators) ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ และตัวบ่งชี้ที่เป็นกระบวนการปฏิบัติงาน (Process Indicators) รวมทั้งตัวบ่งชี้ที่เป็นผลสำเร็จของการดำเนินงาน (Output Indicators) ต่างก็เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถบ่งบอกประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่เป็นหน่วยปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น องค์กรทางการศึกษา หรือสถานศึกษาต่างๆ สามารถนำตัวบ่งชี้เหล่านี้ไปประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการเตรียมการเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตน ว่าควรมีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะพื้นฐานอะไรบ้าง ซึ่งเป็นสมรรถนะสำคัญที่จะเสริมสร้างให้แก่บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถนำตัวบ่งชี้กระบวนการ และตัวบ่งชี้ผลสำเร็จไปกำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ โดยปรับเนื้อหาของตัวบ่งชี้เหล่านี้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรหรือสถานการณ์ในขณะนั้นด้วย

1.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการประเมินไปใช้

จากผลการประเมินที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบระดับของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยสามารถพิจารณาเป็นรายเขตพื้นที่ และจำแนกเป็นรายภาคภูมิศาสตร์ หรือดูผลในภาพรวมของประเทศได้ ซึ่งผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นระดับนโยบายหรือระดับผู้ปฏิบัติสามารถนำผลไปใช้ โดยผู้กำหนดนโยบายสามารถนำปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพไปวิเคราะห์และกำหนดเป็นนโยบาย หรือแนวทางปฏิบัติเพื่อพัฒนางานต่อไป สำหรับผู้ปฏิบัติคือเขตพื้นที่การศึกษาต่างๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงข้อบกพร่องของการปฏิบัติงาน และในส่วนที่ทำได้ดีอยู่แล้วก็สามารถพัฒนาให้ดียิ่ง ขึ้นต่อไป อันเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น และสามารถช่วยให้มีการพัฒนาให้ยั่งยืนต่อไป

ในส่วนของผู้ประเมินภายนอกหรือสถานศึกษาสามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการพิจารณาในด้านของการประสานงานและปรับปรุงพัฒนางาน เพื่อให้เกิดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น มีการบูรณาการระบบการปฏิบัติงานร่วมกัน เป็นต้น

1.3 ข้อเสนอแนะในการนำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้

แบบประเมินผลที่พัฒนาขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ ได้พัฒนาขึ้นตามกระบวนการของการสร้างเครื่องมือในการวิจัยและมีการทดลองใช้ก่อนนำมาใช้ประเมินจริง ซึ่งผ่านการตรวจสอบว่าเป็นแบบประเมินที่มีคุณภาพ ในขณะเดียวกันได้มีการสร้างคู่มือสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ซึ่งในคู่มือได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการประเมินผลอย่างละเอียด โดยมีตัวอย่างของเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล และมีคำชี้แจงเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลอย่างละเอียด รวมทั้ง อธิบายวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน และในกระบวนการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประสานงานกับเขตพื้นที่การศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการส่งแบบสอบถามและคู่มือการเก็บข้อมูลไปให้พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ในเขตพื้นที่การศึกษาให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลให้โดยปฏิบัติตามคำชี้แจงในคู่มือ ซึ่งเขตพื้นที่การศึกษาทุกเขตสามารถดำเนินการได้อย่างเรียบร้อยสมบูรณ์ตามที่คู่มือกำหนด และให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยในการจัดส่งข้อมูลกลับคืนมาอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยจึงขอให้ข้อเสนอแนะว่าถ้าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีความสนใจก็สามารถนำแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งคู่มือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยเรื่องนี้ไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรของตนได้ หรืออาจนำไปพัฒนาปรับปรุงเพื่อใช้งานต่อไปในอนาคตได้ด้วยโดยอาจพัฒนาปรับปรุงโดยการปรับลดจำนวนตัวบ่งชี้ให้น้อยลง เพื่อให้สะดวกในการใช้หรือเลือกตัวบ่งชี้เฉพาะบางตัว บางด้านที่สำคัญมาใช้ประเมิน หรือจัดรูปแบบการประเมินใหม่ เช่น การประเมินสมรรถนะไม่จำเป็นต้องประเมินซ้ำ แต่การประเมินกระบวนการและผลสำเร็จ อาจต้องทำซ้ำเพื่อดูพัฒนาการของการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ตอน 2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพของ สพท.

จากผลการวิจัยในส่วนของคำถามปลายเปิดที่ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ทำให้พบจุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ สพท. ดังต่อไปนี้

2.1 สพท.ควรจัดระบบการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้ตอบสนองการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดโดยตรง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพภายในสถานศึกษามากกว่าการเตรียมรองรับการประเมินภายนอก

2.2 สพท. ควรกำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพให้เหมาะสม โดยการจัดทำแผนบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเป็นไปได้ และความเหมาะสมในการปฏิบัติ รวมทั้งมีการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานภายใต้กรอบนโยบายและแผนงานอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

2.3 สพท. ควรเร่งสร้างทัศนคติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้เห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา สร้างความตระหนักในบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อมุ่งการพัฒนาคุณภาพที่ยั่งยืนให้แก่สถานศึกษา

2.4 สพท. ควรเร่งพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร และหางบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากร เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2.5 สพท. ควรส่งเสริมพัฒนาและเร่งสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กร ให้เกิดการปฏิบัติงานแบบบูรณาการ ร่วมมือร่วมใจแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งส่งเสริมบรรยากาศที่ดีภายในองค์กร เช่น บรรยากาศของความรัก ความสามัคคี ความเป็นมิตร ช่วยเหลือเกื้อกูล มีการส่งเสริมซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน มีการพัฒนาวิชาการ พัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน พัฒนาประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ฯลฯ เพื่อนำองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การพัฒนาตัวบ่งชี้ในการวิจัยครั้งนี้ทำภายในขอบเขตภาระงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาเท่านั้น หากได้มีการพัฒนาตัวบ่งชี้ต่อโดยขยายขอบเขตภาระงานให้ครอบคลุมภารกิจทั้งหมดของ สพท. ก็จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ให้กว้างขวางยิ่งขึ้นต่อไป เพื่อนำไปใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือใช้เป็นกรอบในการพัฒนางานพัฒนาบุคลากร และพัฒนาองค์กรในภาพรวมต่อไป

3.2 ตัวบ่งชี้ที่ได้การวิจัยนี้เป็นตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกผลการปฏิบัติงานตามกรอบลักษณะงานอย่างกว้างๆ ยังไม่ลงลึกในเชิงปริมาณที่ชัดเจน ดังนั้น ถ้ามีผู้สนใจก็สามารถนำตัวบ่งชี้เหล่านี้ไปพัฒนาต่อให้เป็นตัวบ่งชี้ในระดับ Key Performance Indicators ได้ โดยในส่วนของจำนวนตัวบ่งชี้ที่มีจำนวนมาก สามารถนำไปจัดกลุ่มเพื่อลดตัวบ่งชี้ให้น้อยลง โดยเลือกศึกษาเพียงตัวบ่งชี้เฉพาะเพื่อนำมาศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึกให้ลงถึงการกำหนดระดับของการวัด เป็นต้น

3.3 เครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้วิจัยครั้งนี้ทำโดยใช้แบบประเมินซึ่งมีลักษณะของการประเมินค่าออกเป็น 5 ระดับ ของ Likert scale ตามการรับรู้ของผู้ตอบที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งในการวิจัยต่อไปอาจพัฒนาเครื่องมือประเมินผลให้มีความน่าสนใจเพิ่มมากขึ้น เช่น ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยเครื่องมือเชิงคุณภาพมาเสริมด้วยเช่นการสังเกตและสัมภาษณ์ เป็นต้น

3.4 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวัดผลการปฏิบัติงานจากการรับรู้ของบุคลากรใน สพท. และบุคลากรภายในสถานศึกษาที่ประสานกับ สพท. โดยตรง ซึ่งเหมือนกันเป็นการรับรู้ของบุคลากรในองค์กรเพียงอย่างเดียว ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวอาจไม่สอดคล้องกับการรับรู้ของบุคลากรภายนอก ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรวิจัยโดยอาศัยข้อมูลการรับรู้จากบุคลากรภายนอกที่แท้จริงด้วย เช่น ผู้ปกครองหรือชุมชน เป็นต้น

3.5 ควรวิจัยและพัฒนาเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรทางการศึกษาอื่น ๆ ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยประยุกต์ใช้เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นผนวกกับข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับภารกิจและบริบทขององค์กรนั้น ๆ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัลยา แก้วชนะสิน. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรด้านองค์การและด้านบุคคลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤตวรรณ โอปนพรรณ. (2536). การพัฒนาดัชนีรวมคุณลักษณะของนิสิตใหม่ ระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธิดา คำปิ่นศักดิ์. (2536). การพัฒนาตัวบ่งชี้สภาพทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนในระดับหมู่บ้าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการศึกษานอกระบบ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกื้อจกนก เอื้อวงศ์. (2547). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกื้อ กระแสโสม. (2547). การพัฒนาการรับรองผู้ประเมินภายนอกตามแนวคิดที่เน้นสมรรถภาพสำหรับการประเมินสถานศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2530). รายงานการศึกษาสารสนเทศเพื่อการวางแผนและพัฒนาการศึกษาดัชนี และข้อมูลพื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร : ฟิเน็พลิชซิ่ง.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,สำนักงาน. (2541). การประกันคุณภาพการอุดมศึกษา : ความสำเร็จ ของรายงานผลการประชุมเสวนาทางวิชาการ, จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 7 กรกฎาคม.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,สำนักงาน. (2543). การออกแบบระบบการประเมินผล. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.
- จรินทร์ เทศวานิช. (2541). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา :กรณีศึกษา สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช (พ.ศ. – ศ.ศ. 41)

- จารุพร นิตินนท์. (2539). *การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดร้อยเอ็ด*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- จารุวรรณ ประทุมศรี. (2546). *ผลงานวิจัยด้านมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา เรื่อง
การพัฒนารูปแบบการเพิ่มคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับสาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ระดับมหาบัณฑิตในมหาวิทยาลัยของรัฐ*. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน
คุณภาพการศึกษา.
- จิรัชศักดิ์ สุทธิพิพิธธรรม. (2539). *การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินหลักสูตรระดับปริญญาตรี
ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล การประเมินตนเองของสถานศึกษา วิทยานิพนธ์ปริญญา
ดุขฎิบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- จุฬาลักษณ์ ชันชบุตร. (2544). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม
ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจือจันทร์ จงสถิตอยู่ และแสวง ปิ่นมณี. (2533). *ดัชนีทางการศึกษา*. สำนักงานปลัดกระทรวง
ศึกษาธิการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : (ม.ป.ท.).
- จงดี แซ่ตัน. (2545). *การวิเคราะห์ความเหมาะสมของวิธีการประเมินตัวบ่งชี้มาตรฐานการศึกษา
ในการประเมินผลภายในของโรงเรียน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาวิจัย
การศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลันดา อินทรเจริญ. (2537). *การศึกษาตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการใช้หลักสูตรประถมศึกษา
พุทธศักราช 2521 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533) ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาวิจัย
การศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์และคณะ. (2636). *การจัดระบบการศึกษา หน่วยที่ 1-2*. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โชคชัย ศิริพนมณี. (2540). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยศึกษานิเทศก์
สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ โดยใช้ พี ดับเบิลยู พี และการสัมภาษณ์กลุ่มเจาะลึก*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. ทบวงมหาวิทยาลัย. (2540). *แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา
ระดับอุดมศึกษา*. เอกสารประกอบการประชุม, 31 ธันวาคม 2540.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2541). *แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา*. กทม : ส่วน
วิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.

- ธีระ สุวรรณพงษ์. (2543). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ของกรมศุลกากร กรณีศึกษาด้านศุลกากรแหลมฉบัง สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณวุฒิปบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ธรรมรัฐ สุวโร. (2541). การพัฒนาระบบประกันคุณภาพสำหรับกระบวนการผลิตรายการวิทยุ : กรณีศึกษาสถานีวิทยุจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงราม เศรษฐพานิช และสุวิมล ว่องวานิช. (2547). เอกสารประกอบการสอนวิชาวิธีวิทยาการประกันคุณภาพการศึกษา เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา. (อัดสำเนา).
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2541). เอกสารประกอบการสอนวิชาสถิติการศึกษาและแนวโน้ม. (อัดสำเนา).
- นางเยาว์ อุทุมพร. (2547). การพัฒนาระบบส่งเสริมการประเมินสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับผู้อำนวยความสะดวกพื้นที่การศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณวุฒิปบัณฑิต ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเรือน หมั่นทรัพย์. (2538). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนเอกชนคาทอลิก. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณวุฒิปบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เบญจา หลุยเจริญ. (2541). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารของกรมสรรพากร : กรณีศึกษาสำนักงานภาษีสรรพากรเขตพื้นที่ 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณวุฒิปบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ปฏิรูปการศึกษา,สำนักงาน. (2545). มาตรฐานตำแหน่งและมาตรฐานวิทยฐานะของครูศึกษานิเทศก์ ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บริษัท แอล. ที. เพรส จำกัด.
- ปฏิรูปการศึกษา,สำนักงาน. (2545). วิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริหารและการจัดการเขตพื้นที่การศึกษา. กรุงเทพมหานคร.
- ปิยะธิดา วรญาโณปกรณ์. (2546). การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมการเสริมพลังอำนาจครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ภาควิชาวิจัยและวัดผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะดา สว่างศิลป์. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ : ศึกษากรณี บริษัทมิติสุขุมิโต โมอินชัวร์นั้จำกัดสาขาประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณวุฒิปบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- ประอร สุนทรวิภาต. (2543). การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับการศึกษาสำหรับ
โรงเรียนเหล่าทัพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณยศึกษบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์. (2540). การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลขององค์การภาครัฐ
เกี่ยวกับการศึกษาอาชีพนอกระบบโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณยศึกษบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราศรัย ประวัตินรุ่งเรือง. (2544). การวิจัยและพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามโมเดลปฏิสัมพันธ์
ในโรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ(เอสแบค). วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณยศึกษบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พิสนุ พงศ์ศรี. (2542). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของหน่วยศึกษานิเทศก์
กรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณยศึกษบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพชรธณี วิริยะสืบพงศ์และคณะ. (2546). การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการบริหารงานวิชาการใน
ระดับอุดมศึกษา. งานวิจัยประเภทนักวิชาการ นักวิจัยทุนอุดหนุนการวิจัยประจำปี
งบประมาณ 2545 ของ สมศ.
- พงษ์เทพ จิระโร. (2546). การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสำหรับการศึกษาเฉพาะทางของ
กองทัพเรือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณยศึกษบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบุลย์ เปานิล. (2543). การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาเทคโนโลยี
การศึกษา สถาบันราชภัฏ. วิทยานิพนธ์การศึกษาคุุณยศึกษบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี
การศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มนัสวี โนนห้าวร. (2546). การประเมินตัวบ่งชี้มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน :
การประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงกระบวนการลำดับลดหลั่น. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชดาภรณ์ สุชาเลิศ. (2545). การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็น
สำคัญใน โรงเรียนประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัย
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนาพร ไกรถาวร. (2545). การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ.
วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

- รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา : องค์การมหาชน,สำนักงาน. (2547). *มาตรฐานการศึกษา ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินภายนอก : ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ฉบับปรับปรุง*. กรุงเทพมหานคร.
- รุ่งรังษี วิบูลชัย. (2544). *การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการสอนในระดับอุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลัดดา ด่านวิริยะกุล. (2536). *การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมของประสิทธิภาพการมัธยมศึกษาตอนต้น*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ละมัยพร โลहितโยธิน. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพโดยองค์กรร่วมกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพยาบาลบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลลิตา จันทร์แก้ง. (2543). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ระบบการประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ตามแนวทบทวมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เลขาธิการสภาการศึกษา,สำนักงาน. (2546). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก*. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีการพิมพ์.
- วันชัย ศิริชนะ. (2536). *การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา สุขศิริ. (2549) *การวิเคราะห์องค์ประกอบที่เหมาะสมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2541). *แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- วรรณิ แกมเกตุ. (2539). *การศึกษาค้นคว้าเชิงแนวคิดทฤษฎีเรื่อง : วิธีวิทยาการพัฒนาค้นนี้*. เอกสารอัดสำเนา. (ม.ป.ท.)
- วรรณิ แกมเกตุ. (2540). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการใช้ครูและการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลประสิทธิภาพการใช้ครู โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วรรณิ์ แกมเกตุ. (2546). การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสามารถในการพึ่งตนเองของครอบครัวและชุมชนชนบท. วารสารวิธีวิทยาการวิจัย ปีที่ 17 ฉบับที่ 1, คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชาการ, กรม (2546). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- วิทยา คู่วิรัตน์. (2538). การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑล กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไลวรรณ เหมือนชาติ. (2536). การพัฒนาตัวบ่งชี้สภาพความสำเร็จจากการนิเทศภายในโรงเรียนประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แววศิริ พัฒนทอง. (2544). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของนโยบายการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ประกอบการส่งออกของกรมสรรพากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ศักดิ์ชาย เพชรช่วย. (2541). การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2546). การพัฒนาดัชนีวัดคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : วารสารครุศาสตร์ ปีที่ 31 ฉบับ 3 มี.ค. – มิ.ย. 46.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิรินภา ชี้อ่างให้. (2543). การศึกษาตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศึกษาธิการ, กระทรวง. (2546). คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. กทม : เอกสารอัดสำเนา.
- ศึกษาธิการ, กระทรวง.สำนักงานปลัดกระทรวง. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

- สมเกียรติ ทานอก. (2537). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา*.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สนานจิตร์ สุคนธ์ทรัพย์. (2530). *การวางแผนงาน และการทำงานอย่างเป็นระบบ*. เอกสาร
ประกอบการสอนวิชาวางแผนการศึกษา ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2539). *ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานที่เหมาะสมสำหรับการตรวจสอบผลการ
ปฏิบัติงาน โครงการและแผนงาน*. *ข่าวสารวิจัยการศึกษา*. ปีที่ 19 ฉบับที่ 6 (สิงหาคม –
กันยายน 2539).
- สุทธิชัย คนกาญจน์. (2547). *การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. วิทยานิพนธ์
ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการทดสอบและวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุทธนู ศรีไสยและคณะ. (2540). *ดัชนีแสดงคุณภาพทางวิชาการของอาจารย์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย ตามการรับรู้ของอาจารย์และผู้บริหารในเอกสารเสนอในโครงการประชุม
วิชาการเรื่อง “สู่เส้นทางปฏิรูปการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.”*
- สุทธิพงษ์ ยงค์กมล. (2543). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนที่ใช้
ภาษาอังกฤษเป็น สื่อการสอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา
ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพินดา ชัยวิทย์. (2546). *การพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยนาฏศิลป์
กรมศิลปากร*. งานวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2539). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2543). *การวิจัยและพัฒนาระบบการประเมินผลภายในของสถานศึกษา*.
งานวิจัย โดยทุนสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
กรุงเทพมหานคร. ห้างหุ้นส่วนจำกัดวี.ซี.ที. คอมมิวนิเคชั่น.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2547). *เอกสารประกอบการบรรยายวิชา 2702663 QA MET ED วิธีวิทยาการ
ประกันคุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (เอกสารอัดสำเนา).

- สมเกียรติ พันธธรรม. (2543). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมเขตพื้นที่การศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต ภาควิชา บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2545). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมศักดิ์ คลประสิทธิ์. (2539). *การนำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนัญญา ทิมเกตุ. (2546). *ผลงานวิจัยด้านมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา เรื่องการ พัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กทม : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา*.
- อมรรัตน์ ลาคำเสน. (2536). *การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมเพื่อบ่งชี้สภาพทางการประถมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- อมรวิษฐ์ นาคทรพรพ. (2539). *กรอบความคิดในการพัฒนาตัวบ่งชี้การดำเนินงาน (Performance Indicators) สำหรับสถาบันอุดมศึกษา เสนอต่อทบวงมหาวิทยาลัย*. เอกสารประกอบการ สอนวิชาการรับรองวิทยฐานะสถาบันอุดมศึกษา. ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).
- อรวรรณ วงษ์ประคอง. (2543). *การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การบริหาร โครงการฝึกอบรม หลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูงของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กระทรวง ศึกษาธิการ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาทิตยา ดวงมณี. (2540). *การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชา ทางการวิจัยทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษาศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อานุภาพ ชงภักดี. (2543). *การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบัน ราชภัฏ โดยกลุ่มบุคลากรภายในและกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก*. วิทยานิพนธ์ปริญญา คุษฎีบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทุมพร จามรมาน. (2541). *การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา ตามเกณฑ์ของทบวง มหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ . (ม.ป.ท.)

- อุไรพรรณ เจนวานิชยานนท์. (2536). *การพัฒนาดัชนีสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการของ คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- เอมอร จังศิริพรปกรณ์. (2541). *การพัฒนาตัวบ่งชี้สถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมของครอบครัว นักเรียน โรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- เอื้อมทิพย์ ศรีทอง. (2546). *ผลงานวิจัยด้านมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา เรื่อง การประเมินมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษา 4 แห่ง นำร่อง. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา.*
- อำรุง จันทวานิช. (2535). *รายงานผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่องการพัฒนาการจัดเก็บระบบ ข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนและพัฒนาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : เอกสารอัดสำเนา.*

ภาษาอังกฤษ

- Accrediting Association of Seventh-day Adventist Schools, College and Universities. *Handbook Accreditation for College and Universities (1999) : Philosophy, Guidelines and Criteria.* Silver spring, Maryland : Educational Department, General Conference of Seventh-day Adventist.
- Besterfield, D. H. (1995). *Total Quality Management.* New Jersey : Prentice Hall International, Inc.
- Bordon, V.M., and Bottrill, K.V. (1994). *Performance Indicators : History, Definitions and Methods, New Directional for Institutional Research.* London : Jossey – Bass Publisher.
- Buckley, K.(1968). *Modern Systems Research for the Behavioral Scientist.* Chicago : Aldine Publishing.
- Cameron,K.S. and Whetten,D.A. (1983). *Organizational effectiveness : A comparison of multiple models* Academic Press.
- Cave, M., Hanney, S., and Kogan, M. (1991). *The Use of Performance Indicators in High Education : A Critical Analysis of Developing Practice.* London : Jessica Kingsley.
- Chrode, W.A.,and Voich,D. J. (1974). *Organization and Management Basic Systems Concepts.* Malasia : Irwin Book Co.

- Clements, and Barrett,R. (1993). *Quality Manager's complete Guide to ISO 9000*.
London : Prentice Hall.
- Cohen, A.M. (1992). *The Fear of knowing and the ethics of ignoring in Vaughan*
(ed).*Dilemmas of Leadership*. SF. Jussey-Bass.
- Davies, P. (1979). *The American Heritage Dictionary of the English language*. New York
: American Heritage Publishing.
- Debenbam, and John, K. (1989). *Knowledge System Design*. New York : prentice-Hall Inc.
- Dochy, F.J.R.C., Segers, M.S.R. and Wijnen, W.H.F.W. (eds.). (1990). *Management*
Information and Performance Indicators in Higher Education : An International
Issue. The Netherlands : Van Gorcum.
- Ewell, P.T. and Jones, D.P. (1994). *Pointing the Way : Indicators as Policy Tools in*
Higher Education. Dever, Colo : Education Commission of the States.
- Feigenbaum, and Armand, V. (1991). *Total Quality Control*. 3th Ed. New York: Mc Graw –
Hill, Inc. Flood, Robert Louise. (1993) . *Beyond TQM*. New York : John Wiley
and sons.
- Freeman, R. (1997). *Quality Assurance in Training and Education, How to Apply*
BS5750(ISO 9000) standards. London : Kogan Page.
- Gibson. J.L., Ivancevich, J.M. and Donnelly, J.H. (2000). *Organization : Behavior Structure*
and Process. Texas : Business.
- Goetsch, D. L. and Stanley, D. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality,*
Productivil, Competiviness. New York : Macmillian College Publishing Company,
Inc.
- Hardesky, L. (1995). *Total Quality Management Handbook*. New York : McGraw –
Hill, Inc.
- Hills, R. (1998). *Quality Assurance, Continuous Improvement and Health Care*.
Document in Quality Assurance Seminar, Saraburi, October 12-15.
- Hoy, W.K. , and Miskel, C.G. (2001). *Educational administrations : Theory Research and*
Practice. 4 th ed. New York : Mac Graw Hill.
- Johnstone, J.N. (1981). *Indicators of Education Systems*. London : Unesco.
- Klein, R. and Carter, N. (1988). *Performance Measurement : Getting the concepts Right*.
London : Public Finance Foundation.

- Lunenburg, F.C. and Ornstein, A.C. (1991). *Educational Administration. Concept and Practices* California : Wadsworth Inc.
- McDaneil, O.C. (1996). *The Theoretical and Practical Use of Performance Indicators. Higher Education Management.* New York : Agathom.
- Munro, F., Lesley and Malcolm. (1992). *Implementing Total Quality Management.* London : Longman Group UK Limited.
- NASA. (2004). *Definition of quality.* Retrieved June 9, 2004, from the NASA Web site : <http://wff.nasa.gov>.
- Oakland, J.S. (1989). *Total Quality Management.* Oxford : Butterworth-Heinemann Ltd.
- Owen, R.G. (1987). *Organizational Behavior in Education.* Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall.
- Oxford Dictionary. (1989). Oxford New York : Oxford University Press.
- Parsons, T. (1991). *Sociological theory and modern society.* New York : Free Press.
- Price , J.L. (1972). *Organizational effectiveness : An inventory of propositions.* Illinois : Richard Irwin.
- Robbins, S.P. (2002). *Human resource management.* New York : Wiley. School effectiveness and school improvement by Townsend (2002) available in www.zu.ac.ae/edu2002/townsend_such_english.Pdf.
- Sallis, E. (1993). *Total Quality Management in Education.* Kogoun Page Management Series.
- Schoderbek, P. (1990). *Management Systems Conceptual Considerations.* Boston, UA : Lnc .,
- Scriven, M. (1991). *Evaluation Thesaurus.* London : SAGE Publications, pp 295-296.
- Seymour,D.T. (1993). *On Q : Causing Quality in Higher Education.* New York : Macmillan Pub.
- Shewhart, W.W. (1980). *Economic Control of Quality of Manufactured Product.* The American Society for Quality Control.
- Steer,R.M. And Other. (1985). *Managing effective organization.* Boston : Kent.
- Styman AB, Mate Inc. (2004) *Quality Policy.* Retrieved June 9, 2004, from the Styman Web site:<http://Styman.com>.

- Spee, A. and Bormans, R. (1992). Performance Indicators in government institutional relations : the Conception framework. *Higher Education Management*. 4 July 1992 : 139 – 155.
- Taylor, B.E., Meyerson, J.W., Morrell, L.R. and Park, Jr, D.G. (1991). *Strategic Analysis : Using Comparative Data to understand Your Institution*. Washington, D.C. : Association of University Governing Boards and Colleges.
- Tenner, A.R., and Detoro, I. J. (1992) *Total quality management : three steps to continuous improvement*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Walton M. (1989). *The Deming Management Method*. Published by W.H. Allen & Co. Plc.
- Webster, D.S. (1981). *Advantages and disadvantage of Method of Assessing Quality*. Change 13 (September) : 20.
- Williams, I.D. (1992). *Monitoring School performance : A Guide for Educators*. London : The Falmer Press.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ผนวก ก

ตัวอย่างหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ที่ ศธ.0512.6(2755)/056

คณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพญาไท กทม. 10330

10 กุมภาพันธ์ 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้เชี่ยวชาญ 12 ท่าน (ระบุชื่อ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

ด้วยนางวันเพ็ญ ผ่องกาย กำลังดำเนินการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา” ซึ่งเป็นวิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษิต สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา อันจะนำไปสู่การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานตลอดจนหาข้อบกพร่องของการปฏิบัติงาน และนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

ในการวิจัยดังกล่าวต้องอาศัยข้อมูลความคิดเห็นและข้อมูลจากประสบการณ์ของท่านซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้สำหรับใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาโดยพิจารณาความตรงและความครบถ้วนของเนื้อหา ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ เพื่อนำผลจากการตัดสินใจของท่านไปวิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาตัวบ่งชี้ต่อไป

/ โอกาสนี้ ...

โอกาสนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามของ นางวันเพ็ญ
 ผ่องกาย จำนวน 1 ชุด และขอความกรุณานัดหมายให้มารับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองหรือ
 ส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืนมายัง 311/1 ซอยอิสรภาพ33 แขวงวัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่
 กทม.10600 ประมาณ 2 สัปดาห์หลังจากได้รับแบบสอบถามด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ)

หัวหน้าภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา



สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ที่ ศธ.0512.6(2755)/122

คณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพญาไท กทม. 10330

9 เมษายน 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา (6 เขตพื้นที่)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 6 ชุด

ด้วยนางวันเพ็ญ ผ่องกาย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8ว. สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กำลังดำเนินการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา” ซึ่งเป็นวิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา อันจะนำไปสู่การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานและนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ตลอดจนพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

ในการวิจัยดังกล่าวต้องอาศัยความคิดเห็นและประสบการณ์ของบุคลากรในหน่วยงานของท่านซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้บุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาของท่านตอบแบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้ เพื่อนำผลจากการตอบของท่านเหล่านี้ไปวิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาแบบสอบถามให้เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นางวันเพ็ญ ผ่องกายด้วย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ)

หัวหน้าภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา



ที่ ศธ.0512.6(2755)/122

คณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพญาไท กทม. 10330

28 เมษายน 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา (กทม. เขต 3 ,นนทบุรี เขต 2)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 9 ชุด

ด้วยนางวันเพ็ญ ผ่องกาย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8ว. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กำลังดำเนินการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา” ซึ่งเป็นวิทยานิพนธ์ปริญญาคุศุภบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา อันจะนำไปสู่การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานและนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ตลอดจนพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

ในการวิจัยดังกล่าวต้องอาศัยความคิดเห็นและประสบการณ์ของบุคลากรในหน่วยงานของท่านซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้บุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาของท่านตอบแบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้ เพื่อนำผลจากการตอบของท่านเหล่านี้ไปวิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาแบบสอบถามให้เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นางวันเพ็ญ ผ่องกายด้วย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ)

หัวหน้าภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา



ที่ ศธ.0512.6(2755)/155

คณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพญาไท กทม. 10330

10 พฤษภาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถามจำนวน 9 ชุด

2. คู่มือในการเก็บข้อมูลจำนวน 1 ชุด

ด้วยนางวันเพ็ญ ผ่องกาย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8ว. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กำลังดำเนินการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา” ซึ่งเป็นวิทยานิพนธ์ปริญญาคุศุภบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา อันจะนำไปสู่การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานและนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ตลอดจนพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

ในการวิจัยดังกล่าวต้องอาศัยความคิดเห็นและประสบการณ์ของบุคลากรในหน่วยงานของท่านซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้บุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาของท่านตอบแบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้ เพื่อนำผลจากการตอบของท่านเหล่านี้ไปวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา และนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นางวันเพ็ญ ผ่องกายด้วย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ)

หัวหน้าภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา



ที่ ศธ.0512.6(2755)/056

คณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพญาไท กทม. 10330

พฤษภาคม 2549

เรื่องขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้อำนวยการ หรือบุคลากรซึ่งดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

ด้วยดิฉัน นางวันเพ็ญ ผ่องกาย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8ว. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กำลังดำเนินการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา” เพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณวุฒิปรัชญา สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษาที่ท่านสังกัดอยู่และเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาของท่านในโอกาสต่อไป

ในการวิจัยดังกล่าวต้องอาศัยข้อมูลความคิดเห็นและข้อมูลจากประสบการณ์ตรงของท่านซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานในการประสานงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับเขตพื้นที่การศึกษา โดยจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อสรุปเป็นผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป ดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด และขอความกรุณาส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืนภายใน 1 สัปดาห์หลังจากที่ได้รับจดหมายฉบับนี้ด้วยจักเป็นพระคุณยิ่ง โดยได้แนบซองจำหน่ายถึงผู้วิจัยมาพร้อมนี้

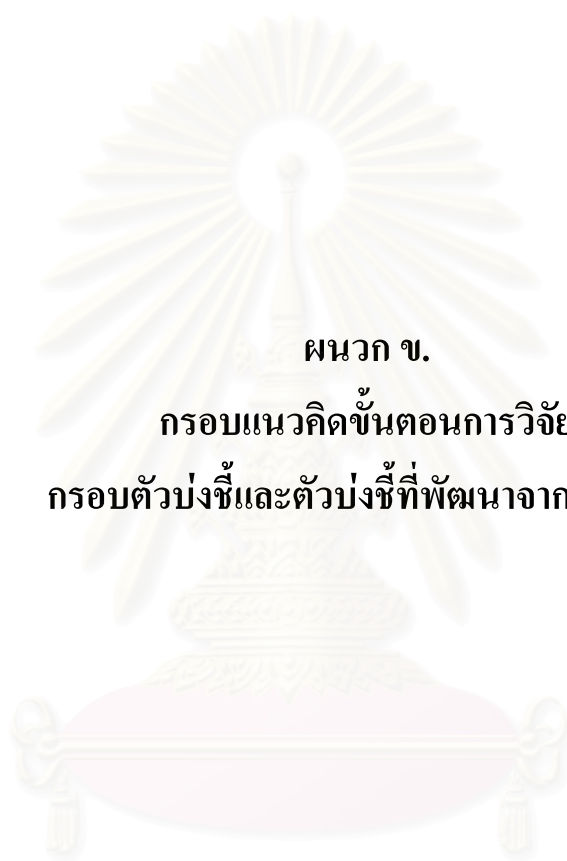
จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ. โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางวันเพ็ญ ผ่องกาย)

ผู้วิจัย

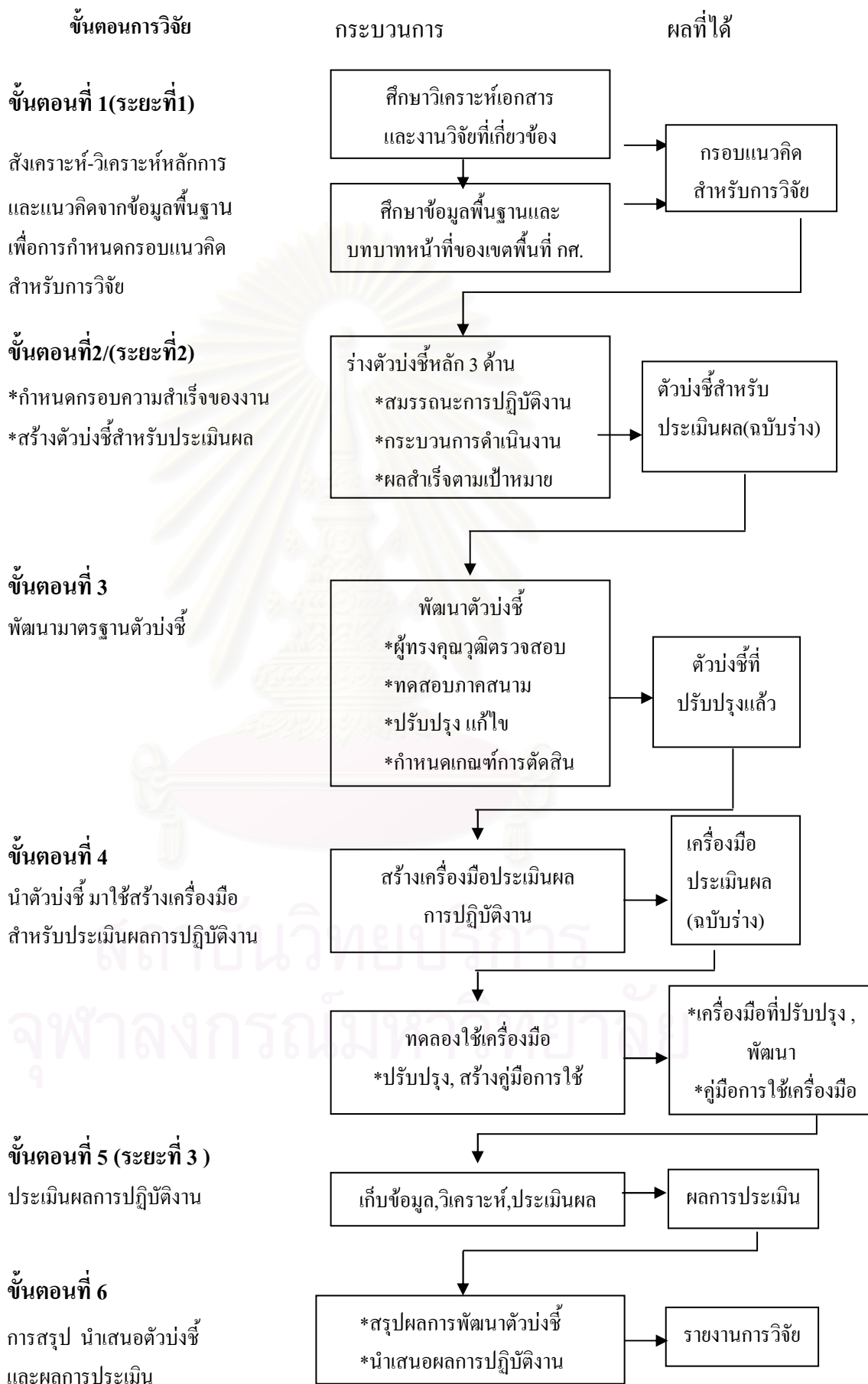
โทร 04 1308229



ผนวก ข.
กรอบแนวคิดขั้นตอนการวิจัย
กรอบตัวบ่งชี้และตัวบ่งชี้ที่พัฒนาจากงานวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดขั้นตอนการวิจัย



กรอบการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา

กรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการกำหนดนิยามเพื่อใช้สำหรับพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับ ประเมินผลการปฏิบัติงาน กำหนดจากบทบาทภารกิจและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จ ของการปฏิบัติงานใน 3 ด้านคือ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน กระบวนการในการ ปฏิบัติงาน และผลสำเร็จอันเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จตาม เป้าหมายขององค์กรซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบในการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการ ปฏิบัติงาน ว่าผลที่ได้จะสามารถบรรลุเป้าหมายอันก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรได้ในระดับใด

สำหรับตัวบ่งชี้ที่กำหนดขึ้นได้มาจากการสังเคราะห์เอกสารต่าง ๆ ได้แก่กรอบ เป้าหมายภาระงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา การปฏิบัติงานตาม ตำแหน่งของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2546 ตัวบ่งชี้ มาตรฐานด้านผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษาสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกระดับ การศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์กร มหาชน, 2549) เกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารสถานศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการและสำนักงาน เลขาธิการคุรุสภา(สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2542) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะใน การปฏิบัติงานของบุคลากรตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ องค์กรต่างๆเป็นต้น โดยกรอบแนวคิดในการพัฒนาตัวบ่งชี้แยกตามสมรรถนะ 3 ด้าน ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ก. สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะพื้นฐานที่จำเป็นของบุคลากรสำหรับปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาประกอบด้วย

สมรรถนะ 3 ด้าน ได้แก่ความรู้ ทักษะและบุคลิกลักษณะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วยสมรรถนะย่อยดังนี้

(1) มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหลักการจัดการศึกษา ที่บุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาพึง มีเพื่อนำความรู้เหล่านี้มาใช้เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ๆได้รับมอบหมายได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการศึกษา การบริหารงานวิชาการ ระบบข้อมูลสารสนเทศ ทางการศึกษา การจัดทำแผนการศึกษาการประเมินผลการดำเนินการจัดการศึกษา การบริหาร

ทรัพยากรเพื่อการจัดการศึกษา การบริหารงานบุคคลและการประสานความร่วมมือด้านบุคคล และทรัพยากร

(2) มีความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ที่บุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาจำเป็นต้องรู้และเข้าใจ เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา การส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษาและความรู้ที่ใช้ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

2. สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วยสมรรถนะย่อยดังนี้

(1) มีทักษะทั่วไปในการจัดการศึกษา อันเป็นความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาพึงมี อันเป็นความสามารถที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานต่างๆไปในการจัดการศึกษา ได้แก่ทักษะในด้านการวางแผนและบริหารงาน การวิเคราะห์ วิจัย และประเมินผล การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การนิเทศ ติดตาม กำกับงาน ตลอดจนการประสานงานและประชาสัมพันธ์

(2) มีทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่บุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาจำเป็นต้องมี เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามภาระงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของเขตพื้นที่การศึกษา อัน ได้แก่ทักษะในด้านการส่งเสริมการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในการตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา ในการส่งเสริม ประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษาตลอดจนทักษะในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

3. สมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะ ประกอบด้วยสมรรถนะย่อยดังนี้

(1) มีคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งเป็นคุณลักษณะภายในที่จะแสดงออกมาในลักษณะที่ส่งเสริมสนับสนุน ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและประสบความสำเร็จ ได้แก่คุณลักษณะดังนี้คือ มีคุณธรรมและความเป็นกัลยาณมิตร มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและหน่วยงาน มีความใฝ่รู้ มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการแก้ปัญหา ให้เกียรติผู้อื่น มีความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง มีความต้องการความสำเร็จและรู้จักทำงานและแก้ปัญหาร่วมกับผู้อื่น

(2) มีคุณลักษณะเฉพาะที่ยอมรับทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นคุณลักษณะภายในที่จะช่วยสนับสนุน ความรู้ ทักษะและประสานสัมพันธ์กับบริบท และผู้เกี่ยวข้องจนบรรลุเป็นผลสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่ง ได้แก่คุณลักษณะดังต่อไปนี้ คือ คุณลักษณะที่ส่งเสริมการจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คุณลักษณะที่จำเป็นต้องมีในการตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา คุณลักษณะในการส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา และคุณลักษณะที่เอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัยมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

ข. กระบวนการในการปฏิบัติงาน

เป็นบทบาทภาระหน้าที่ซึ่งเขตพื้นที่การศึกษาจะต้องดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

(1) การควบคุมคุณภาพการศึกษา โดยใช้กระบวนการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) มาใช้ในการควบคุมให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามแผนอย่างรัดกุมทุกขั้นตอน

(2) การตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา โดยใช้กระบวนการตรวจสอบคุณภาพ(Quality Audit)มาใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นตามบทบาทภาระหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษา จากนั้นจึงมีการทบทวนหาข้อบกพร่องและนำเสนอเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาต่อไป

(3) การส่งเสริมประสานงานระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อให้เกิดการประเมินและรับรองคุณภาพสถานศึกษาที่สมบูรณ์ ซึ่งการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา คือ การนำกระบวนการประเมินคุณภาพ(Quality Assessment) และการรับรองคุณภาพ(Quality Accreditation) มาใช้ในการหาข้อมูลเพื่อตัดสินคุณภาพด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา และให้การรับรองคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

ค. ผลสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายของงานประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่

การศึกษาอันเป็นผลสำเร็จอันเกิดจากการปฏิบัติงานตามกลุ่มงานต่างๆที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษานั้นประกอบด้วยกลุ่มงานต่างๆ 4 กลุ่มงานซึ่งทำหน้าที่ต่าง ๆ คือ (1) ส่งเสริมการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ทำหน้าที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับการส่งเสริม สนับสนุน ให้ความรู้และประสานงานเพื่อ

การจัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา (2) ตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา ทำหน้าที่ในการตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษาให้ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

(3) ส่งเสริมผลการประสานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงและความคล่องตัว โดยสามารถนำผลการประเมินภายนอกมาใช้ปรับปรุงคุณภาพภายในสถานศึกษา (4) ศึกษาค้นคว้าวิจัยมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย เกี่ยวกับมาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อนำผลมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาต่อไป



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
ของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาโดยนำเสนอจำนวนตัวบ่งชี้ตามขั้นตอนของการพัฒนาคือ
ขั้นส่งผู้เชี่ยวชาญตรวจ 160 ข้อ ขั้นตรวจสอบ 110 ข้อ และขั้นนำมาใช้จริง 84 ข้อ

มิติสำหรับประเมิน	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ส่งผู้เชี่ยวชาญ 160 ข้อ	ขั้นตรวจสอบ 110 ข้อ	ใช้จริง 84 ข้อ
ก.สมรรถนะ พื้นฐานในการ ปฏิบัติงาน (Competency: Input Indicators)	1. ความรู้	ความรู้ทั่วไป 1. การบริหารจัดการด้านการศึกษา 2. การบริหารงานวิชาการ 3. ระบบข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา 4. การจัดทำแผนการศึกษา 5. การประเมินผลการดำเนินงานจัดการศึกษา 6. การบริหารทรัพยากรเพื่อการจัดการศึกษา 7. การบริหารงานบุคคลและการประสานงาน รวม	1 1 1 1 1 1 2 8	1 1 1 1 1 1 1 7	1 1 1 1 1 1 1 7
	1.2 ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพฯ	ความรู้ด้านการประกันคุณภาพฯ 1. การส่งเสริมการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 2. การตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา 3. การส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา 4. การศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา รวม	6 6 6 6 24	4 4 4 4 16	4 3 2 4 13

มิตีสำหรับประเมิน	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ส่ง ผู้เชี่ยวชาญ 160 ข้อ	ขึ้นตรงตอบ 110 ข้อ	ใช้จริง 84 ข้อ
	2. ทักษะ	ทักษะทั่วไป			
	2.1 ทักษะทั่วไป	1. การวางแผนและบริหารงาน	2	2	2
		2. การวิเคราะห์ วิจัย และประเมินผล	2	2	1
		3. การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา	2	2	2
		4. การนิเทศ ติดตาม กำกับงาน	2	2	2
		5. การประสานงานและ ประชาสัมพันธ์	2	2	2
		รวม	10	10	9
	2.2 ทักษะด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	ทักษะด้านการประกันคุณภาพฯ			
		1. การส่งเสริมการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา	6	4	3
		2. การตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา	6	4	2
		3. การส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา	6	4	2
		4. การศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา	6	4	3
		รวม	24	16	10
	3. คุณลักษณะ	คุณลักษณะทั่วไป			
	3.1 คุณลักษณะทั่วไป	1. มีคุณธรรมและความเป็นกัลยาณมิตร	1	1	1
		2. มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล	1	1	1
		3. มีความใฝ่รู้และกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและหน่วยงาน	1	}	1
		4. มีความใฝ่รู้	1		
		5. มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	1	}	0
		6. มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการแก้ปัญหา	1		

มิติสำหรับประเมิน	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ตั้ง ผู้เชี่ยวชาญ 160 ข้อ	ชั้นตรวจสอบ 110 ข้อ	ใช้จริง 84 ข้อ
		7. ให้เกียรติผู้อื่น 8. มีความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง 9. มีความต้องการความสำเร็จ 5. รู้จักทำงานและแก้ปัญหาพร้อมกับผู้อื่น รวม	1 1 1 1 10	0 0 1 1 6	0 0 1 1 5
	3.2 คุณลักษณะเฉพาะในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพฯ	คุณลักษณะในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพฯ 1. การส่งเสริมการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 2. การตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา 3. การส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา 4. การศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา รวม	6 6 6 6 24	4 4 3 4 15	2 3 2 2 9
ข. กระบวนการในการปฏิบัติงาน (Process indicators)	ตัวบ่งชี้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา 2. การตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา 3. การส่งเสริมประสานงานระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา รวม	10 10 10 30	7 6 7 20	6 4 4 14

มิติสำหรับประเมิน	ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ส่ง ผู้เชี่ยวชาญ 160 ข้อ	ขึ้นตรงตอบ 110 ข้อ	ใช้จริง 84 ข้อ
ค. ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด (Performance : Output indicators)	ตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของงานประกันคุณภาพการศึกษา	1. การส่งเสริมการจัดระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา	9	5	5
		2. การตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา	10	6	4
		3. การส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา	6	5	4
		4. การศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา	5	4	4
		รวม	30	20	17
	รวมตัวบ่งชี้ทั้งหมด	160	110	84	

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ผนวก ก.

เกณฑ์การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตัวบ่งชี้
แบบสอบถามที่ส่งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน160ข้อ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญสำหรับตรวจสอบตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา**

เกณฑ์ มีคุณสมบัติตามข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้

1. มีประสบการณ์ด้านประกันคุณภาพการศึกษาในองค์กรทางการศึกษาเป็นอย่างดี ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในองค์กรทางการศึกษาต่าง ๆ
2. เป็นผู้บริหารในเขตพื้นที่การศึกษาที่ดูแลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา
3. เป็นผู้เชี่ยวชาญทางการวัดและประเมินผลการศึกษาและมีความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่ฯ ได้แก่ ผู้มีปริญญาเอกในสาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับเขตพื้นที่หรือผลงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาดังมีรายนามต่อไปนี้

หน่วยงาน

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| 1. ดร. วันทยา วงศ์ศิลปะภิรมย์ | สพฐ. |
| 2. ดร. จักรพรรดิ วัฒนา | คุรุสภา |
| 3. นายอนันต์ ระงับทุกข์ | สนย.สป.(เดิม ผอ.สพท. ระยอง เขต 2) |
| 4. นางระพีพรรณ เอกสุภาพันธุ์ | ผอ.สพท. กทม. เขต 1 |
| 5. นายทองปอนด์ สาดอ่อน | ผอ.สพท. พะเยา เขต 1 |
| 6. นายวิมาน วรรณคำ | ผอ.สพท. นครราชสีมา เขต 5 |
| 7. นายสงวน ศรีสุข | ผอ.สพท. สงขลา เขต 1 |
| 8. ดร. กฤษณา คิคคี | ศน.สพท.อุษายา เขต1 |
| 9. ดร.ชัยลิขิต สร้อยเพชรเกษม | ศน.สพท.พิษณุโลก เขต2 |
| 10. ดร. คมสร วงษ์รักษา | สำนักงานคณะกรรมการการ
อาชีวศึกษา |
| 11. ดร. พงษ์เทพ จิระโร | กองทัพเรือ |
| 12. ดร. นางเยาว์ อุทุมพร | มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้
ในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา

โดย

นางวันเพ็ญ ผ่องกาย

นิสิตปริญญาเอกสาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา

ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อยู่ในความดูแลของ

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริชัย กาญจนวาสี

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร. สุวิทย์ มูลคำ

สถาบันวิจัยและบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนา
ตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง

วัตถุประสงค์ของการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตัวบ่งชี้

เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้สำหรับใช้ประเมินผล การ
ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา โดยพิจารณาความตรงและ
ความครบถ้วนของเนื้อหา ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ เพื่อนำผลการ
ตัดสินของผู้เชี่ยวชาญไปวิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาตัวบ่งชี้ต่อไป

ลักษณะของแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้
โดยแยกออกเป็น 3 ด้านตามลักษณะตัวบ่งชี้ ได้แก่

1. ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ) ของบุคลากร
ในเขตพื้นที่การศึกษา เป็นรายบุคคล จำนวน 100 ข้อ แบ่งเป็นด้านความรู้ 32 ข้อ ทักษะ 34 ข้อ
คุณลักษณะ 34 ข้อ
 2. ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับกระบวนการในการปฏิบัติงานในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา
จำนวน 30 ข้อ
 3. ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายของงานประกันคุณภาพ
การศึกษาในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 30 ข้อ
- รวมตัวบ่งชี้ทั้งหมด 160 ข้อ

คำแนะนำในการตอบ

ข้อคำถามจากตัวบ่งชี้หลัก 3 ด้านดังกล่าวมาข้างต้น จะประกอบไปด้วยตัวบ่งชี้ย่อย โดย
แต่ละตัวบ่งชี้ย่อยจะกำหนดการให้คะแนนออกเป็น 2 ด้านคือความสอดคล้องเหมาะสมของเนื้อหา
และความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยแต่ละด้านจะแบ่งคะแนนออกเป็น
5 ระดับ โดยมีความหมายของการให้คะแนนดังต่อไปนี้คือ

ก. ด้านความสอดคล้อง ความเหมาะสมในเนื้อหาของตัวบ่งชี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าตัวบ่งชี้มีเนื้อหาเหมาะสมในการใช้ประเมินผลการ
ปฏิบัติงาน

- คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยว่าตัวบ่งชี้มีเนื้อหาเหมาะสมในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน
- คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าตัวบ่งชี้มีเนื้อหาเหมาะสมในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน
- คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย ว่าตัวบ่งชี้มีเนื้อหาเหมาะสมในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน
- คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ว่าตัวบ่งชี้มีเนื้อหาเหมาะสมในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข. ด้านความเป็นไปได้ในการนำตัวบ่งชี้ไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

- คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน
- คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยว่ามีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน
- คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน
- คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วยว่ามีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน
- คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ว่ามีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

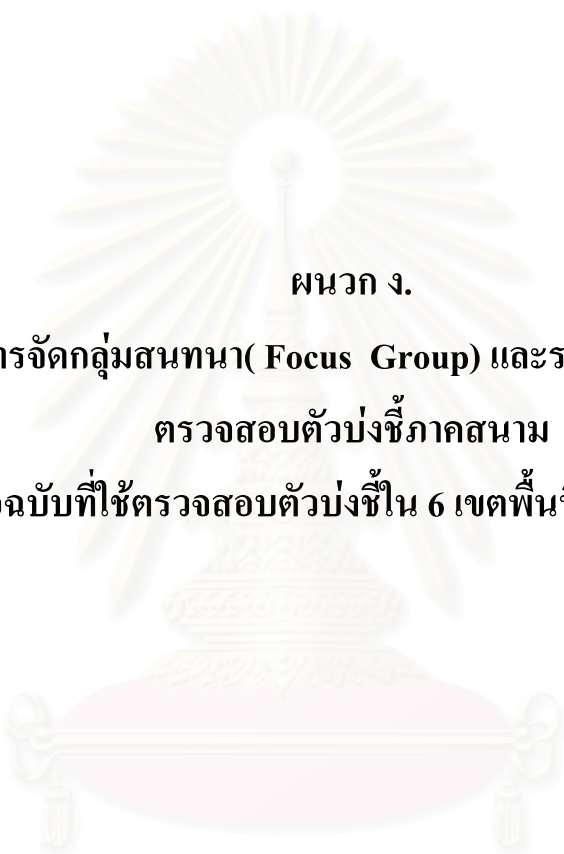
(ขอความกรุณาตอบให้ครบทั้ง 2 ด้านในตัวบ่งชี้แต่ละข้อ โดยการเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในด้านความเหมาะสมของเนื้อหา และด้านความเป็นไปได้ในการนำไปใช้)

คำตอบของท่านในแบบสอบถามฉบับนี้มีคุณค่าต่อผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่ง ขอความกรุณาให้ท่านตอบทุกข้อและขอขอบพระคุณอย่างสูงในการร่วมมือตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

หากประสงค์จะทราบข้อมูลเพิ่มเติม หรือให้ผู้วิจัยชี้แจงข้อสงสัยต่างๆ กรุณาติดต่อ นางวันเพ็ญ ผ่องกาย โทรศัพท์บ้าน 02-8910584 มือถือ 04-1308229.

บ้านพัก 311/1 อิศราภาพ33 ถนนอิสราภาพ ต. วัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่ กทม. 10600

ข้อที่	รายการตัวบ่งชี้	ความคิดเห็นของท่าน									
		ความเหมาะสมด้านเนื้อหา					ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8	<p>1.8) มีความรู้สำหรับใช้ในการประสานความร่วมมือด้านบุคคลและทรัพยากร</p> <p>มีความรู้เรื่องการประสานงาน การขอความร่วมมือ ตลอดจนรู้และเข้าใจวิธีการจัดกิจกรรมทางการศึกษาที่กระตุ้นการสร้างความร่วมมือจากทุกฝ่าย</p>										
9	<p>2) ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>2.1) มีความรู้เพื่อส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา</p> <p>มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาและกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพเพื่อให้ได้มาตรฐาน</p>										
10	มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา										
11	รู้และเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาอันได้แก่ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ										
12	มีความรู้และสามารถในการวางแผนและจัดกิจกรรมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา										
13	มีความรู้และเข้าใจในกระบวนการจัดทำรายงานประเมินตนเองของสถานศึกษา และสามารถให้คำแนะนำได้										
14	มีความรู้ เข้าใจเกี่ยวกับระบบ หลักเกณฑ์ วิธีการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และกฎเกณฑ์ ตลอดจนระเบียบที่เกี่ยวข้อง										



ผนวก ง.

สรุปผลการจัดกลุ่มสนทนา (Focus Group) และรายนามผู้เข้าประชุม
ตรวจสอบตัวบ่งชี้ภาคสนาม
เครื่องมือฉบับที่ใช้ตรวจสอบตัวบ่งชี้ใน 6 เขตพื้นที่ฯ จำนวน 110 ข้อ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปสาระที่ได้จากการจัดกลุ่มสนทนา (Focus Group) ในการพิจารณาตรวจสอบตัวบ่งชี้สำหรับ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา

สาระของการประชุมสรุปได้ดังนี้คือ

1. จากการที่ผู้วิจัยได้ส่งตัวบ่งชี้ฉบับร่างซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว ให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมพิจารณาความเหมาะสมล่วงหน้าเป็นเวลา 2 สัปดาห์ ผู้เข้าประชุมทุกท่านได้ตอบแบบสอบถามตลอดจนเขียนข้อเสนอแนะต่างๆ ให้ครบถ้วนแล้ว ผลการพิจารณาร่างตัวบ่งชี้ฉบับนี้ในภาพรวมคือเจ้าหน้าที่ทุกท่านมีความเห็นว่ามีเหมาะสมและครอบคลุมภารกิจของงานประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาเป็นอย่างดีแล้ว แต่มีข้อเสนอแนะว่าจำนวนข้อของตัวบ่งชี้มีมากและละเอียดเกินไป ซึ่งการถามละเอียดมากจะทำให้ผู้ตอบเหนื่อยล้าและไม่ให้ความสนใจต่อการตอบในข้อต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผลการประเมินไม่เที่ยงตรงเท่าที่ควร จึงมีการเสนอให้นำร่างตัวบ่งชี้มาพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมเป็นรายด้านและรายข้ออีกครั้งตามลำดับ

2. การพิจารณาตัวบ่งชี้ร่วมกันทำโดยพิจารณาเป็นรายข้อโดยพิจารณาถึงความเหมาะสมถูกต้องของเนื้อหาและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้สำหรับประเมินด้วย มีการอภิปรายร่วมกันอย่างกว้างขวางในตัวบ่งชี้ข้อที่ยังไม่สมบูรณ์พร้อมทั้งเสนอข้อแก้ไขซึ่งมีทั้งการปรับใช้คำใหม่ให้เข้าใจง่ายขึ้น ยุบรวมข้อความที่ซ้ำซ้อนไว้ด้วยกัน จัดวางตำแหน่งข้อให้เรียงตามขั้นตอนของการปฏิบัติงานตลอดจนเสนอตัดบางข้อซึ่งไม่ใช่หน้าที่ต้องปฏิบัติโดยตรงทิ้งไปหรืออาจนำกิจกรรมย่อยๆ ไปรวมไว้ในตัวบ่งชี้ข้ออื่นที่เขียนไว้ครอบคลุมแล้วเป็นต้น

3. ผู้เข้าประชุมให้ข้อสังเกตว่าตัวบ่งชี้บางรายการเป็นบทบาทหน้าที่หลักที่เขตพื้นที่การศึกษาจำเป็นต้องปฏิบัติซึ่งกำหนดไว้ในภารกิจอย่างชัดเจน แต่ในการปฏิบัติจริงไม่สามารถทำได้ครบเนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและเรื่องของระบบงานซึ่งที่ประชุมได้เสนอให้คงรายการไว้แม้ว่าจะแนบประเมินในรายการเหล่านี้จะทำให้ได้คะแนนน้อยแต่ก็ขอให้เขียนหมายเหตุไว้ในส่วนของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของการประเมิน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบปัญหาและร่วมกันหาทางแก้ไขต่อไป สำหรับข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคในภาพรวมผู้เข้าร่วมประชุมได้เขียนไว้ให้อย่างละเอียดในแบบสอบถามแล้วเนื่องจากใช้เวลานานพอสมควร (เกือบ 3 ชั่วโมง) ผู้วิจัยจึงขออนุญาตไปศึกษาจากแบบสอบถามอย่างละเอียดอีกครั้งเพื่อนำผลการพิจารณาและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงตัวบ่งชี้ให้สมบูรณ์ที่สุดเพื่อนำไปสร้างเป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

4. ในการพิจารณาตัวบ่งชี้รายข้อได้มีการพิจารณาด้วยว่าข้อใดควรใช้สำหรับประเมินผู้บริหารและข้อใดควรใช้สำหรับประเมินบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งการพิจารณานี้มีส่วนสำคัญใน

การนำไปใช้สร้างคำถามในแบบสอบถามสำหรับใช้ประเมินผลผู้บริหารและบุคลากรในเขตพื้นที่ต่อไป

ก่อนเสร็จสิ้นการประชุมผู้วิจัยได้กล่าวคำขอบคุณและมอบของที่ระลึกแก่ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน

รายชื่อผู้ตรวจสอบตัวบ่งชี้โดยการตอบแบบสอบถามและ ร่วมประชุม Focus Group หรือให้สัมภาษณ์

1. นายบัณฑิต แทนพิทักษ์	สพท. กทม. เขต 1	ตอบแบบสอบถามและ Focus Group
2. นายสยาม ปิยะนราธร	สพท. กทม. เขต 1	ตอบแบบสอบถาม
3. นายอาคม เก่งบัญชา	สพท. กทม. เขต 1	ตอบแบบสอบถาม
4. นายสุริยันต์ บุญธาภิพย์	สพท. กทม. เขต 1	ตอบแบบสอบถามและ Focus Group
5. นางสาวสุทธิดา อรรถกรศิริโพธิ์	สพท. กทม. เขต 1	ตอบแบบสอบถามและ Focus Group
6. นายสุรพงษ์ ศรีวินิจ	สพท. กทม. เขต 1	ตอบแบบสอบถามและ Focus Group
7. นายรุ่งเรือง ชุมพาลี	สพท. กทม. เขต 1	ตอบแบบสอบถามและ Focus Group
8. นางปริมฤดี แทนพิทักษ์	สพท. กทม. เขต 1	ตอบแบบสอบถามและ Focus Group
9. นางสาวประพรรณ เสี่ยงวงศ์	สพท. สมุทรปราการ เขต 1	ตอบแบบสอบถาม
10. นางวัฒนา รวยสำราญ	สพท. สมุทรปราการ เขต 1	ตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์
11. นางนฤมล เนื่องช้าง	สพท. สมุทรปราการ เขต 1	ตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์
12. นางฉวี สังข์เนตร	สพท. สมุทรปราการ เขต 1	ตอบแบบสอบถาม
13. นางมาลี อาสาเสนีย์	สพท. สมุทรปราการ เขต 1	ตอบแบบสอบถาม
14. นางวัชรินทร์ นุชนาคา	สพท. สมุทรปราการ เขต 1	ตอบแบบสอบถาม
15. นางจรีธร แหวนทอง	สพท. สมุทรปราการ เขต 1	ตอบแบบสอบถาม
16. นางวรรณิ์ ชาญชิต	สพท. สมุทรปราการ เขต 1	ตอบแบบสอบถาม
17. นางลาวัลย์ ตรีเนตร	สพท. สมุทรปราการ เขต 1	ตอบแบบสอบถาม
18. นางสาวพาสณา ชลบูรณพันธุ์	สพท. สมุทรปราการ เขต 1	ตอบแบบสอบถาม

ประชุมครั้งที่ 1 วันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2549 เวลา 09.00 น. ถึง 12.00 น. ณ สพท. กทม. เขต 1

ประชุมครั้งที่ 2 วันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2549 เวลา 09.00 น. ถึง 11.30 น. ณ สพท. สมุทรปราการ เขต 1

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่
การศึกษาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับ
ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา

โดย

นางวันเพ็ญ ผ่องกาย

นิสิตปริญญาเอกสาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา

ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อยู่ในความดูแลของ

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ดร. ศิริชัย กาญจนวาสี

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร. สุวิทย์ มูลคำ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณาความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง

วัตถุประสงค์ของการให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาตรวจสอบตัวบ่งชี้

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้สำหรับใช้ประเมินผล การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา โดยพิจารณาความตรงและความครบถ้วนของเนื้อหา ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ เพื่อนำผลการตัดสินใจวิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาตัวบ่งชี้ต่อไป

ลักษณะของแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ โดยแยกออกเป็น 3 ด้านตามลักษณะตัวบ่งชี้ ได้แก่

1. ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ) ของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา เป็นรายบุคคล จำนวน 70 ข้อ แบ่งเป็นด้านความรู้ 23 ข้อ ทักษะ 26 ข้อ คุณลักษณะ 21 ข้อ
 2. ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับกระบวนการในการปฏิบัติงานในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 20 ข้อ
 3. ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายของงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 20 ข้อ
- รวมตัวบ่งชี้ทั้งหมด 110 ข้อ

คำแนะนำในการตอบ

ข้อคำถามจากตัวบ่งชี้หลัก 3 ด้านดังกล่าวมาข้างต้นจะประกอบไปด้วยตัวบ่งชี้ย่อย โดยแต่ละตัวบ่งชี้ย่อยจะกำหนดการให้ความคิดเห็นออกเป็น 2 ด้านคือความสอดคล้องเหมาะสมของเนื้อหา และความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ขอความกรุณาตอบให้ครบทั้ง 2 ด้านในตัวบ่งชี้แต่ละข้อ โดยการเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน



ผนวก จ.

เครื่องมือประเมินผลฉบับทดลองใช้ประเมินผลใน 2 เขตพื้นที่ฯ จำนวน 84 ข้อ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ก. คำชี้แจง เกี่ยวกับเครื่องมือ (แบบสอบถาม) และวิธีการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลในหนึ่งเขตพื้นที่ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ฉบับ(จำนวน 9 ชุด) คือ

- ฉบับที่ 1** สำหรับผู้บริหารในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งดูแลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน กระบวนการทำงานและผลสำเร็จในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา มีจำนวน 1 ชุด สำหรับผู้ตอบ 1 ท่าน
- ฉบับที่ 2** สำหรับบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (กลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา) ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน กระบวนการทำงานและผลสำเร็จในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษาและประเมินสมรรถนะของเพื่อนร่วมงาน อีก 3 คน มีจำนวน 4 ชุด สำหรับผู้ตอบ 4 ท่าน
- ฉบับที่ 3** สำหรับผู้บริหารหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษา ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม โดยประเมินด้านกระบวนการและผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีจำนวน 4 ชุด สำหรับผู้ตอบ 4 ท่าน

ข. คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับใช้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ตอน โดยตอนที่ 1, 2 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคลากรและเขตพื้นที่ศึกษามีลักษณะเป็นแบบให้เติมคำ และแบบสำรวจรายการให้ตอบ ตอนที่ 3, 4, 5 เป็นแบบสอบถามชนิดประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยวัดจากสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร กระบวนการดำเนินงาน และผลสำเร็จในการดำเนินงานอันเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา และตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบ โดยมีลักษณะแบบปลายเปิดให้เขียนตอบ

ในแบบสอบถามตอนที่ 3-5 ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้โดยมีความหมายในการตอบแต่ละช่องดังนี้

- คะแนน 4 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงมากที่สุด
- คะแนน 3 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงมาก
- คะแนน 2 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงปานกลาง

คะแนน 1 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงน้อย

คะแนน 0 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงน้อยที่สุด

ค. การตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1, 2 ให้ผู้ตอบเติมคำในช่องว่างหรือเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างหน้าข้อความเกี่ยวกับข้อมูลของบุคลากรและข้อมูลของเขตพื้นที่การศึกษา

ตอนที่ 3 – 5 ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

ตอนที่ 6 ให้ผู้ตอบเขียนแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่างๆเพิ่มเติมลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

วันเพ็ญ พฤษภาคม : ผู้วิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรใน
เขตพื้นที่การศึกษาในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการ
ประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

โดย

นางวันเพ็ญ ผ่องกาย

นิสิตปริญญาเอกสาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา

ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อยู่ในความดูแลของ

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริชัย กาญจนวาสี

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร. สุวิทย์ มูลคำ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง

1. งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา และนำตัวบ่งชี้ที่ได้มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา โดยขณะนี้อยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาเครื่องมือประเมินผล
2. แบบสอบถามในการวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ
 - ตอนที่1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
 - ตอนที่2 สอบถามข้อมูลของเขตพื้นที่การศึกษาที่ผู้ตอบปฏิบัติงานอยู่
 - ตอนที่3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของผู้ตอบ จำนวน 53 ข้อ แบ่งเป็นด้านความรู้ 20 ข้อ ทักษะ 19ข้อ คุณลักษณะ 14 ข้อ
 - ตอนที่4 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ กระบวนการในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 14 ข้อ
 - ตอนที่5 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 17 ข้อ
 - ตอนที่6 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. โปรดตอบทุกข้อตามสภาพที่เป็นจริง โดยอาศัยคำชี้แจงในแต่ละตอนประกอบการพิจารณา
4. ผู้วิจัยซาบซึ้งในน้ำใจและขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับความร่วมมืออย่างดีในการตอบแบบสอบถามคำตอบของท่านมีคุณค่าสูงยิ่งต่องานวิจัยเรื่องนี้และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป
5. คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น
6. หากประสงค์จะทราบข้อมูลเพิ่มเติม หรือให้ผู้วิจัยชี้แจงข้อสงสัยต่างๆ กรุณาติดต่อ นางวันเพ็ญ ผ่องกาย โทรศัพท์บ้าน 02-8910584 มือถือ 04-1308229.
บ้านพัก 311/1 อีสรภาพ 33 ถนนอีสรภาพ แขวงวัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่ กทม. 10600

ตอนที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษาและสภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความ / ข้อมูลเกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษาของท่านลงในช่องว่างที่เว้นไว้

- 1.1 จำนวนบุคลากรทั้งหมดในเขตพื้นที่การศึกษา.....คน
- 1.2 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ(กลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา).....คน
- 1.3 จำนวนสถานศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เขตพื้นที่ฯต้องดูแล
 - ระดับก่อนประถมศึกษา.....โรงเรียน
 - ระดับประถมศึกษา.....โรงเรียน
 - ระดับมัธยมศึกษา.....โรงเรียน
 - อื่นๆ (ระบุ).....โรงเรียน
- 1.4 จำนวนผู้บริหารในเขตพื้นที่(ผอ. รอง ผอ. ผู้ช่วย ผอ. ผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการจำนวน.....คน
- 1.5 จำนวนครั้ง/ปี(โดยเฉลี่ย)ที่เขตพื้นที่ฯ จัดอบรมให้แก่บุคลากรในหน่วยงานเกี่ยวกับเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา.....ครั้ง
- 1.6 จำนวนครั้ง/ปี(โดยเฉลี่ย)ที่เขตพื้นที่ฯ จัดอบรมให้แก่บุคลากรภายนอกหน่วยงาน (เช่นบุคลากรในสถานศึกษา)เกี่ยวกับเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา.....ครั้ง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของผู้ตอบ

คำชี้แจง ข้อความแต่ละรายการต่อไปนี้เป็นข้อความเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของท่าน โปรดพิจารณาว่าแต่ละรายการตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุดในช่วงใด แล้วกาเครื่องหมาย / ลงในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ตรงกับสภาพที่เป็นจริง				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	ก. สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้					
1	1) ความรู้ทั่วไปในการจัดการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการจัดการศึกษาของประเทศ แผนแม่บทในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งขั้นตอนการบริหารจัดการคุณภาพของสถานศึกษา					
2	มีความรู้ความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพในการจัดการศึกษา มาตรฐานการศึกษา หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและการจัดกระบวนการเรียนรู้					
3	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศภายในหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการจัดการศึกษา					
4	มีความรู้ความเข้าใจในการจัดแผนงาน/โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยสามารถกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงานได้ชัดเจน					
5	มีความรู้ความเข้าใจความหมายและระบบของการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทางการศึกษา รวมทั้งขั้นตอน/กระบวนการของการวัดและประเมินผล และสามารถนำผลประเมินที่ได้ไปใช้พัฒนางานด้านการศึกษา					
6	มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร ตลอดจนการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ตรงกับสภาพที่เป็นจริง				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการประสานงาน ตลอดจนการพัฒนาระบบงานและการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร					
	2) ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา					
8	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาและวิธีการจัดระบบประกันคุณภาพเพื่อให้ได้มาตรฐาน					
9	มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาอันได้แก่ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ					
10	มีความรู้ความเข้าใจด้านการวางแผนและการจัดกิจกรรมดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
11	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบวิธีการประกันคุณภาพในสถานศึกษา รวมทั้งกฎเกณฑ์และระเบียบที่เกี่ยวข้อง					
12	มีความรู้ความเข้าใจระบบและวิธีการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา					
13	มีความรู้ความเข้าใจในการนำผลการตรวจสอบ ทบทวนไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งแก่สถานศึกษา					
14	มีความรู้ความเข้าใจสำหรับใช้ในการนิเทศและตรวจสอบคุณภาพสถานศึกษา					
15	มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพสถานศึกษาและสามารถนำความรู้ไปใช้ในการส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
16	มีความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมการเตรียมความพร้อมสำหรับสถานศึกษาเพื่อการประเมินตนเองและรองรับการประเมินภายนอก					
17	มีความรู้ความเข้าใจหลักการแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานการศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดมาตรฐานการศึกษา					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ตรงกับสภาพที่เป็นจริง				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
18	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ในการตัดสินการผ่านมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา					
19	มีความรู้ความเข้าใจวิธีการค้นคว้าและวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในและนอกสถานศึกษา เพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาสถานศึกษา					
20	มีความรู้ความเข้าใจในการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้านการประกันคุณภาพให้แก่สถานศึกษา					

ยังมีต่อ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ตรงกับสภาพที่เป็นจริง				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	ด้านทักษะ					
	1) มีทักษะทั่วไปในการจัดการศึกษา					
1	มีทักษะในการจัดทำแผนงาน/โครงการในการดำเนินงานได้ สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้น ประสิทธิภาพของงาน					
2	มีทักษะในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติโดยสามารถ ดำเนินการตามแผนที่ที่วางไว้ และนำข้อมูลที่ได้จากการ ประเมินผลงานมาใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนางาน					
3	มีทักษะในการวิเคราะห์ วิจัย และประเมินผล ตลอดจนการ รายงานผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ					
4	สามารถพูดกระตุ้น ชักจูงโน้มน้าวให้มีการร่วมคิด ร่วม ปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายของเขต พื้นที่การศึกษา					
5	สามารถจัดระบบและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย ครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน					
6	สามารถกำหนดแผนการนิเทศ ติดตามกำกับงานได้อย่าง เหมาะสมและดำเนินการได้ตามแผนถูกต้องเป็นระบบ					
7	สามารถนิเทศ ให้คำปรึกษา/แนะนำแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม					
8	รู้จักควบคุมอารมณ์และสามารถบริหารจัดการความขัดแย้ง ได้					
9	สามารถเผยแพร่และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงานกับผู้อื่นได้					
	2) ทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา					
10	มีทักษะในการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดสร้าง ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาบนพื้นฐานการ ปรับปรุงและพัฒนา					
11	มีทักษะในการจัดทำแผนงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบาย และความต้องการของสถานศึกษา					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ตรงกับสภาพที่เป็นจริง				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
12	มีทักษะในการนิเทศ กำกับ ติดตามการดำเนินงานของสถานศึกษาให้ปฏิบัติตามแผนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง					
13	มีทักษะในการตรวจสอบ วิเคราะห์ผลการประเมินและนำมาใช้กำหนดนโยบายในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
14	สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาได้รวดเร็ว ถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
15	สามารถให้คำแนะนำสถานศึกษาทำการประเมินและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง					
16	มีทักษะในการประสานงานกับหน่วยงานประเมินภายนอกและสถานศึกษาเพื่อเตรียมรับการประเมินภายนอกและติดตามผลการประเมินภายนอกมาพัฒนาสถานศึกษา					
17	มีทักษะในการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับมาตรฐานเกณฑ์ และตัวบ่งชี้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
18	สามารถส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษานำผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา					
19	สามารถส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษานำผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
	ด้านบุคลิกลักษณะ					
1	1) คุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคลากรทางการศึกษา ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการประกอบอาชีพ โดยมีความเสียสละรับผิดชอบในหน้าที่ มีทัศนคติที่ดีต่องานและร่วมงาน ใจกว้างยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ตลอดจนให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ					
2	สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการได้ มองเห็นภาพอนาคต กำหนดเป้าหมายและสร้างโอกาสในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ตรงกับสภาพที่เป็นจริง				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3	มุ่งมั่นพัฒนางานเต็มศักยภาพ โดยแสวงหาความรู้ตลอดจนใช้เทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศใหม่ๆ มาพัฒนาตนเองและหน่วยงาน					
4	มีเป้าหมายแผนงานชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจจนเกิดผลจริง					
5	สามารถมองเห็นปัญหาและมีทางเลือกในการแก้ไขร่วมกับผู้อื่นได้ โดยเคารพในความคิดเห็นของกันและกัน และร่วมกันรับผิดชอบ					
	2) คุณลักษณะเฉพาะอันเป็นที่ยอมรับทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
6	มีความคิดริเริ่มและมองงานในเชิงสร้างสรรค์ มุ่งมั่นในการทำงานเพื่อนำไปสู่เป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในเขตพื้นที่					
7	มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาตัวบ่งชี้ทางการศึกษาและการวัดและการประเมินผลการศึกษา					
8	มีความรอบรู้และเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษา ทั้งด้านผลผลิต กระบวนการและปัจจัย					
9	มีความละเอียดรอบคอบใช้ความคิดไตร่ตรองพิจารณา เพื่อให้การตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยความสมบูรณ์มากที่สุด					
10	มีความยุติธรรมไม่ลำเอียงหรือเห็นแก่พวกพ้อง โดยมีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการศึกษาที่โปร่งใส ตรวจสอบได้					
11	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับสถานศึกษาและองค์กรที่ประเมินคุณภาพการศึกษา สามารถสร้างเครือข่ายประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ					
12	มีความรับผิดชอบในการประสานงานการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ตรงกับสภาพที่เป็นจริง				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
13	มีประสบการณ์ด้านการวิจัย การวัดและประเมินผล การศึกษา					
14	มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง ข้อความแต่ละรายการต่อไปนี้ เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานของท่าน โปรดพิจารณาว่าแต่ละรายการตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุดในช่วงใด แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ตรงกับสภาพที่เป็นจริง				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ข. กระบวนการในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำและประกาศเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา					
2	มีการจัดทำแผนงานและแนวทางการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา					
3	มีการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาให้ถึงเกณฑ์ มาตรฐาน					
4	มีการนิเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสถานศึกษาใน การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	มีการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาทำการประเมิน ตนเองได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ					
6	มีการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษาได้ครบถ้วน ถูกต้องเป็น ปัจจุบัน					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ตรงกับสภาพที่เป็นจริง				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7	มีการจัดทำรอบแผนงาน และแนวทางดำเนินการ ตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพภายในเขตพื้นที่ สำหรับใช้ตรวจสอบสถานศึกษา					
8	มีการกำหนดวิธีการและกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ การศึกษาที่ยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
9	มีการดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการจั ดการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา					
10	มีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ส่งเสริมการ พัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษา					
11	มีการสร้างความเข้าใจในวิธีการดำเนินงานในขั้นตอนของ การประกันคุณภาพภายในและการประเมินและรับรอง คุณภาพของสถานศึกษา					
12	มีการนิเทศแนะนำปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมแก่ สถานศึกษาเพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและ เตรียมรับการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษา					
13	ส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาระบบประกัน คุณภาพภายในและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
14	มีการสนับสนุนให้สถานศึกษาจัดทำรายงานการประเมิน ตนเองเพื่อรับการประเมินภายนอก					

**ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม
ของเขตพื้นที่การศึกษาของท่าน**

คำชี้แจง ข้อความแต่ละรายการต่อไปนี้ เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการประกัน
คุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาของท่าน โปรดพิจารณาว่าแต่ละรายการตรงกับ
สภาพที่เป็นจริงมากที่สุดในช่วงใด แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ตรงกับสภาพที่เป็นจริง				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ค. ผลสำเร็จของการดำเนินงาน มีมาตรฐานการศึกษาสำหรับสถานศึกษาใช้เป็นแนวปฏิบัติ ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
2	มีนโยบาย แผนงาน และรูปแบบการประกันคุณภาพ การศึกษาที่ชัดเจนให้สถานศึกษานำไปเป็นแนวทางในการ ดำเนินงาน					
3	มีเอกสาร สื่อ นวัตกรรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา					
4	มีผลการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนา คุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	สถานศึกษามีการจัดสร้างระบบประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา					
6	มีระบบการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพภายใน สถานศึกษา ระดับเขตพื้นที่การศึกษา					
7	มีคณะกรรมการระดับเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการ ตรวจสอบ วิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายใน สถานศึกษาเพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาการประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษา					
8	สถานศึกษาได้รับการตรวจสอบ/ทบทวนการดำเนินงานจาก เขตพื้นที่การศึกษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
9	มีคณะทำงานที่รับผิดชอบและให้ความช่วยเหลือ สถานศึกษาที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์อย่างเป็นระบบ					
10	สถานศึกษาได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประเมิน ตนเอง และจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ตรงกับสภาพที่เป็นจริง				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
11	มีเครือข่ายการประสานงานระหว่างเขตพื้นที่ สถานศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เมื่อถึงกำหนดการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา					
12	มีการนำผลการประเมินภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่					
13	มีผลการศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพภายในเพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
14	มีผลการศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษาของเขตพื้นที่					
15	สถานศึกษาได้รับการส่งเสริม สนับสนุนและหรือร่วมกับเขตพื้นที่ฯ ดำเนินการวิจัยมาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา					
16	สถานศึกษามีการนำผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
17	มีหลักฐานการรวบรวมและเผยแพร่ผลการวิจัยมาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาภายในเขตพื้นที่					

ยังมีต่อ

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา /อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษาของท่าน

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา /อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษาของท่านตามประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

6.1 ท่านมีปัญหาลักษณะอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

6.2 ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นอย่างไร กรุณาเขียนแสดงความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

.....

6.3 ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพในเขตพื้นที่การศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่อย่างไร

กรุณาเขียนแสดงความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

.....

ขอพระคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบจนครบทุกข้อและให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อผู้วิจัย

นางวันเพ็ญ ผ่องกาย



ผนวก ฉ
คู่มือชี้แจงการเก็บข้อมูลและเครื่องมือเก็บข้อมูลในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คู่มือและคำชี้แจงสำหรับดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

ในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกัน
คุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

โดย

นางวันเพ็ญ ผ่องกาย

นิติตปริญาเอกสาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อยู่ในความดูแลของ

รศ. ดร. ศิริชัย กาญจนวาสี

ดร. สุวิทย์ มูลคำ

สถาบันวิทยบริการ

เอกสารฉบับนี้อยู่ระหว่างการปรับปรุงตามกระบวนการวิจัย กรุณาอย่าเพิ่งนำไปใช้จนกว่างานวิจัยนี้
จะเสร็จ โดยสมบูรณ์ : ขอความกรุณาศึกษาคู่มือและคำชี้แจงก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล :

คู่มือและคำชี้แจงสำหรับดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ เขตพื้นที่การศึกษา

ในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกัน
คุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
ของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา
2. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่
ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษา

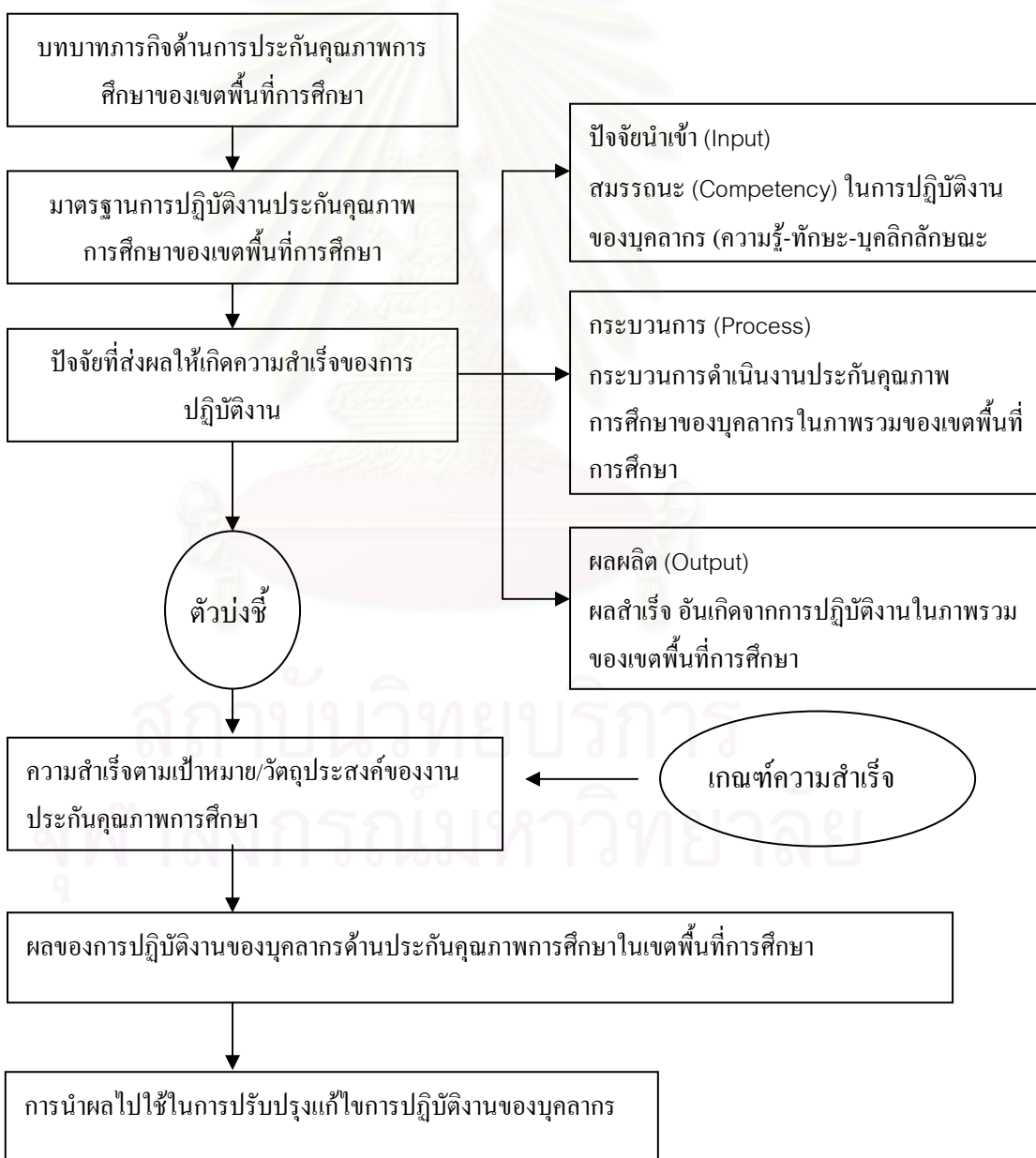
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่เขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่เกิดขึ้นตาม พระราชบัญญัติ
การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและ
ประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษาด้วย จึงมีความจำเป็นในการจัดทำตัวบ่งชี้
สำหรับประเมินผลของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่ขึ้น
เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและส่งเสริมปรับปรุงคุณภาพการ
ดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่ ให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพและสร้างความ
มั่นใจแก่ผู้เกี่ยวข้องว่ากระบวนการดำเนินงานตามบทบาทภาระหน้าที่ของบุคลากรภายในสำนักงาน
เขตพื้นที่ศึกษามุ่งบรรลุเป้าหมาย สามารถสร้างผลผลิตได้อย่างมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่
คาดหวัง ซึ่งกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรจะประสบความสำเร็จได้เกิดจากปัจจัยที่ส่งเสริม
เกื้อกูลในสามลักษณะคือ ความรู้ของบุคลากรอย่างดั่งแก่ในงานที่ปฏิบัติ ทักษะในการดำเนินงาน
ตามกระบวนการที่ถูกต้องและเป็นระบบอย่างเชี่ยวชาญ รวมถึงการมีคุณลักษณะที่ก่อให้เกิดการ
บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรด้วย ถ้าบุคลากรมีปัจจัยทั้งสามประการเกื้อหนุนให้เกิด
สมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ย่อมก่อให้เกิดความสำเร็จ อันเป็นประสิทธิผลของการ
ปฏิบัติงานที่สามารถบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาเพื่อพัฒนา

ตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการสร้างตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา



จากกรอบแนวคิดตามแผนภูมิข้างต้นแสดงให้เห็นความต้องการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษา โดยตัวบ่งชี้ดังกล่าวจะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

ตัวบ่งชี้นำเข้า คือ ตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกสิ่งที่นำเข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานตามต้องการ โดยมุ่งวัดสมรรถนะ(Competency) ของบุคลากรอันเป็นปัจจัยนำเข้าสำคัญที่เขตพื้นที่การศึกษาจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ทักษะและบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี

ตัวบ่งชี้กระบวนการ คือ ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงการปฏิบัติหรือวิธีการดำเนินงานของบุคลากรเพื่อให้ได้ผลงานสำเร็จตามเป้าหมายและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติ คือ ตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวางมาตรฐานอันเป็นคุณภาพของงานตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งวัดจากผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน (Performance) ในภาพรวมของบุคลากรในเขตพื้นที่ซึ่งทำให้ผลผลิตของงานประกันคุณภาพการศึกษามีประสิทธิผลบรรลุตามวัตถุประสงค์ของเขตพื้นที่การศึกษา

เมื่อนำตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นมาสร้างเครื่องมือเพื่อวัดความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดก็จะสามารถประเมินเป็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่และสามารถนำผลไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็นสามระยะคือ

ระยะที่ 1 : ศึกษาเอกสารและสภาพการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการพัฒนาตัวบ่งชี้

ระยะที่ 2 : การสร้างตัวบ่งชี้ ร่างตัวบ่งชี้ของแต่ละสมรรถนะตามนิยามการปฏิบัติการ ตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้ แล้วทำการแก้ไขปรับปรุงตัวบ่งชี้ให้มีความสมบูรณ์ นำตัวบ่งชี้ไปทดสอบภาคสนามในสำนักงานเขตพื้นที่ เพื่อรับข้อมูลย้อนกลับจากผู้ปฏิบัติงานจริง และนำมาปรับปรุงแก้ไขตัวบ่งชี้เพื่อทำการประเมินและคัดเลือกตัวบ่งชี้โดยการใช้แบบสอบถามและFocus group จากนั้นจึงนำตัวบ่งชี้ไปสร้างเครื่องมือ และตรวจสอบคุณภาพ(ความเที่ยง, ความตรง) ของเครื่องมือก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูล พร้อมทั้งนำเสนอเกณฑ์ในการประเมินตัวบ่งชี้

เมื่อตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงเครื่องมือแล้ว นำเครื่องมือไปทดลองใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่ซึ่ง

ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยอีกครั้ง เพื่อนำผลมาปรับปรุงเครื่องมือให้สมบูรณ์ที่สุดก่อนนำไปใช้ประเมินจริง

ระยะที่ 3 : การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา โดยนำเครื่องมือไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งทางไปรษณีย์หรือเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองตามความเหมาะสม แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เทียบกับเกณฑ์เพื่อสรุปเป็นประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ นำเสนอเป็นรายงานการวิจัยต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้บริหารในเขตพื้นที่ 175 เขตพื้นที่การศึกษาและบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกเขตพื้นที่

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยสำหรับ 1 เขตพื้นที่ คือ ตัวอย่างที่ได้จากผู้บริหารในเขตพื้นที่ฯ และบุคลากรในกลุ่มงานพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยแต่ละเขตพื้นที่จะมี

ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 1 คน และสุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่เขตละ 4 คน และผู้บริหารสถานศึกษาที่บุคลากรนั้นรับผิดชอบในการติดตามกำกับประกันคุณภาพเขตพื้นที่ละ 4 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำโดยการส่งเครื่องมือไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบทางไปรษณีย์หรือเดินทางไปเก็บข้อมูลเองตามความเหมาะสม โดยมีการประสานงานอย่างใกล้ชิดและดำเนินการเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับแผนในการประเมินผลดังนี้คือ **วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา** ดำเนินการโดยใช้คะแนนรวมจากการประเมินของผู้บริหารและบุคลากร โดยใน 1 เขตพื้นที่การศึกษาใช้แบบประเมิน 9 ฉบับ (21 ชุด) เพื่อเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารและบุคลากรในเขตพื้นที่ประเมินตนเองคนละ 1 ชุด (ผู้บริหาร 1 ชุด บุคลากร 4 ชุด) รวมทั้งสิ้น 5 ชุด
2. บุคลากรในเขตพื้นที่ 4 คน ประเมินเพื่อนร่วมงานอีก 3 คน รวมทั้งสิ้น 12 ชุด
3. ผู้บริหารสถานศึกษาที่สังกัดอยู่ในเขตพื้นที่นั้นๆ ประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่ จำนวน 4 คน รวม 4 ชุด

จากนั้นจึงนำคะแนนที่ได้จากการประเมินทั้งหมดมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย เป็นผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษานั้น และประมวลผลรวมเป็นผลของการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษานั้น ๆ

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งสร้างจากตัวบ่งชี้ 84 ตัวบ่งชี้โดยแยกออกเป็น 3 ด้านตามลักษณะตัวบ่งชี้ ได้แก่

1. ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา เป็นรายบุคคล จำนวน 53 ข้อ (ความรู้ 20 ข้อ ทักษะ 14 ข้อ คุณลักษณะ 19 ข้อ)
2. ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับกระบวนการในการปฏิบัติงานในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 14 ข้อ
3. ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายของงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 17 ข้อ

โดยแบบสอบถามบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา มีลักษณะดังนี้

	รายละเอียดของแบบสอบถาม	ลักษณะ
แบบสอบถาม		
ตอนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารและบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาหรือผู้บริหารสถานศึกษา	แบบเติมคำและแบบตรวจสอบรายการ
ตอนที่ 2	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษา / สถานศึกษา	แบบเติมคำและแบบตรวจสอบรายการ
ตอนที่ 3 *	แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะทั้งสามด้านของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา	ตอนที่ 3-5 มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ
ตอนที่ 4	แบบสอบถามกระบวนการดำเนินงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา (กำหนดคะแนนจาก 0-4)	
ตอนที่ 5	แบบสอบถามผลสำเร็จในการดำเนินงานอันเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา	
ตอนที่ 6	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	แบบปลายเปิดให้เขียนตอบ

* สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาที่สังกัดเขตพื้นที่ ไม่ต้องประเมินสมรรถนะของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษาในสมรรถนะ 3 ด้าน (ความรู้ ทักษะและบุคลิกลักษณะ)รวมทั้งนำผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการในการทำงานของบุคลากร และผลผลิตที่ได้จากการปฏิบัติงานในภาพรวมของเขตพื้นที่มาคำนวณเพื่อหาค่าเฉลี่ยในภาพรวมของแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา แล้วนำมาประเมินผลโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด พร้อมทั้งสรุปประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานในภาพรวมต่อไป

เกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษา

จากระบบการให้คะแนนในการวัดผลการปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยกำหนดโดยแบ่งออกเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (มีระดับคะแนนตั้งแต่ 0,1, 2, 3 และ 4 ตามลำดับ) สามารถแปลความหมายเป็นการพิจารณา

ผลการดำเนินงานได้ดังนี้คือ

- | | |
|-----------|---|
| 4 หมายถึง | บุคลากรมีสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงานหรือผลการดำเนินงานในระดับดีมาก |
| 3 หมายถึง | บุคลากรมีสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงานหรือผลการดำเนินงานในระดับดี |
| 2 หมายถึง | บุคลากรมีสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงานหรือผลการดำเนินงานในระดับพอใช้ |
| 1 หมายถึง | บุคลากรมีสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงานหรือผลการดำเนินงานในระดับที่ต้องปรับปรุง |
| 0 หมายถึง | บุคลากรยังขาดสมรรถนะในการทำงาน ขาดกระบวนการดำเนินงาน หรือไม่มีผลการดำเนินงาน |

โดยกำหนดคะแนนเฉลี่ยรวมแบ่งประสิทธิผลการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ ผลการปฏิบัติงานระดับสูงสุด ได้คะแนนเฉลี่ยรวมระหว่าง 3.50 – 4.00 คะแนน (เทียบเท่า 87.50-100 %)

ผลการปฏิบัติงานระดับสูง ได้คะแนนเฉลี่ยรวมระหว่าง 2.50 – 3.49 คะแนน (เทียบเท่า 62.50-87.49 %)

ผลการปฏิบัติงานระดับกลาง ได้คะแนนเฉลี่ยรวมระหว่าง 1.50 – 2.49 คะแนน (เทียบเท่า 37.50-62.49 %)

ผลการปฏิบัติงานระดับต่ำ ได้คะแนนเฉลี่ยรวมระหว่าง 0.50 – 1.49 คะแนน (เทียบเท่า 12.50- 37.49%)

ไม่มีผลการปฏิบัติงาน ได้คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0-0.49 คะแนน (เทียบเท่า 0-12.49 %)

การรายงานผลการวิจัย โดยการสรุปผลการวิเคราะห์และรายงานผลการวิจัยเกี่ยวกับ

1. ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา
2. ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาจากตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลตามมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อนำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานตลอดจนหาข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานและนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาตลอดจนพัฒนาผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

ขอความกรุณาอ่านคำชี้แจงก่อนเก็บข้อมูล (ในหน้าต่อไป)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง ในการเก็บข้อมูล

ก. คำชี้แจง ในการบริหารจัดการแบบสอบถามสำหรับเขตพื้นที่การศึกษา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณต่อเขตพื้นที่การศึกษาของท่านอย่างสูง ที่ให้ความกรุณาในการประสานงานและเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเรื่องนี้ โดยผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ต่อเขตพื้นที่การศึกษาดังต่อไปนี้คือ

1. ขอรบกวนติดต่อกับผู้ประสานงานภายในเขตพื้นที่การศึกษาจำนวน 1 ท่าน
2. ผู้ประสานงานศึกษาคู่มือ(ที่ส่งมาพร้อมนี้) เพื่อทำความเข้าใจและประสานกับผู้วิจัยหากมีข้อสงสัย
3. ผู้ประสานงานให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วส่งคืนผู้วิจัย โดยผู้วิจัยจะประสานงานและติดต่ออย่างใกล้ชิด
4. ข้อมูลในเขตพื้นที่การศึกษาของท่านมีคุณค่ายิ่งต่อผู้วิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลทั้งหมดไว้เป็นความลับโดยจะเสนอผลในภาพรวมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

ข. คำชี้แจงเกี่ยวกับเครื่องมือ (แบบสอบถาม) และวิธีการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลในหนึ่งเขตพื้นที่ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ฉบับ(จำนวน 9 ชุด) คือ

- ฉบับที่ 1** สำหรับผู้บริหารในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งดูแลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน และผลสำเร็จในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา **มีจำนวน 1 ชุด สำหรับผู้ตอบ 1 ท่าน**
- ฉบับที่ 2** สำหรับบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (กลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา) ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน กระบวนการทำงานและผลสำเร็จในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษาและประเมินสมรรถนะของเพื่อนร่วมงาน อีก 3 คน **มีจำนวน 4 ชุด (ใน 1 ชุดประกอบด้วย 4 ชุดย่อยสำหรับประเมินตนเอง 1 ชุดและประเมินเพื่อน 3 ชุด) สำหรับผู้ตอบ 4 ท่าน**
- ฉบับที่ 3** สำหรับผู้บริหารหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษา ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม โดยประเมินด้านกระบวนการและผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน**มีจำนวน 4 ชุด สำหรับผู้ตอบ 4 ท่าน**

ลักษณะของแบบสอบถาม 3 ฉบับ

ผู้วิจัยได้นำตัวบ่งชี้ 84 ตัวบ่งชี้มาสร้างแบบประเมินผล และทดลองใช้จนได้แบบประเมินผล การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาที่สมบูรณดังนี้

จำนวนข้อในแบบสอบถาม	สมรรถนะรายบุคคล			กระบวนการปฏิบัติงานในภาพรวมของ สพท.	ผลสำเร็จในภาพรวมของ สพท.
	ความรู้	ทักษะ	คุณลักษณะ		
ฉบับที่ 1 สำหรับผู้บริหารในเขตพื้นที่ประเมินตนเองและการปฏิบัติงานในภาพรวมของเขตพื้นที่ จำนวน 61 ข้อ	12	9	9	14	17
ฉบับที่ 2 ก. สำหรับบุคลากรในเขตพื้นที่ประเมินตนเองและการปฏิบัติงานในภาพรวมของเขตพื้นที่ จำนวน 67 ข้อ	15	11	10	14	17
ข. สำหรับบุคลากรในเขตพื้นที่ประเมินสมรรถนะของเพื่อนร่วมงาน อีก 3 คน จำนวน 36 ข้อ	15	11	10	-	-
ฉบับที่ 3 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของเขตพื้นที่ จำนวน 31 ข้อ	-	-	-	14	17

* ทุกฉบับมีแบบสอบถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานในตอนสุดท้าย

ค. คำแนะนำในการตอบ แบบสอบถามสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ตอน โดยตอนที่ 1, 2 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคลากรและเขตพื้นที่การศึกษา มีลักษณะเป็นแบบให้เติมคำ และแบบสำรวจรายการให้ตอบ ตอนที่ 3, 4, 5 เป็นแบบสอบถามชนิดประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยวัดจาก สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร กระบวนการนิเทศ และผลสำเร็จในการดำเนินงานอันเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา และตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบ โดยมีลักษณะแบบปลายเปิดให้เขียนตอบ

ในแบบสอบถามตอนที่ 3-5 ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ โดยมีความหมายในการตอบแต่ละช่องดังนี้

คะแนน 4 หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงมากที่สุด
คะแนน 3 หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงมาก
คะแนน 2 หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงปานกลาง
คะแนน 1 หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงน้อย
คะแนน 0 หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับสภาพเป็นจริงน้อยที่สุด

ง. การตอบแบบสอบถาม

- ตอนที่ 1, 2 ให้ผู้ตอบเติมคำในช่องว่างหรือเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างหน้าข้อความเกี่ยวกับข้อมูลของบุคลากรและข้อมูลของเขตพื้นที่การศึกษา
- ตอนที่ 3 – 5 ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด
- ตอนที่ 6 ให้ผู้ตอบเขียนแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่างๆเพิ่มเติมลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้
วันเพ็ญ ผ่องกาย : ผู้วิจัย

แบบสอบถามหมายเลข.....

แบบสอบถามฉบับที่ 1 สำหรับผู้บริหารในเขตพื้นที่การศึกษา
ซึ่งดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษา

แบบสอบถามสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรใน
เขตพื้นที่การศึกษา ในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการ
ประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

โดย

นางวันเพ็ญ ผ่องกาย

นิติปรัชญาเอกสาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา

ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันนวัตกรรมการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อยู่ในความดูแลของ

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ดร. ศิริชัย กาญจนวาสี

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร. สุวิทย์ มูลคำ

สำหรับผู้บริหารในเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษา

แบบสอบถามสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง

1. งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา และนำตัวบ่งชี้ที่ได้มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา โดยขณะนี้อยู่ในขั้นตอนของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. แบบสอบถามในการวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลของเขตพื้นที่การศึกษาที่ผู้ตอบปฏิบัติงานอยู่
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของผู้ตอบ จำนวน 30 ข้อ แบ่งเป็นด้านความรู้ 12 ข้อ ทักษะ 9 ข้อ คุณลักษณะ 9 ข้อ
 - ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 14 ข้อ
 - ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 17 ข้อ
 - ตอนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
3. โปรดตอบทุกข้อตามสภาพที่เป็นจริง โดยอาศัยคำชี้แจงในแต่ละตอนประกอบการพิจารณา
4. ผู้วิจัยซาบซึ้งในน้ำใจและขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับความร่วมมืออย่างดีในการตอบแบบสอบถามคำตอบของท่านมีคุณค่าสูงยิ่งต่องานวิจัยเรื่องนี้และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป
5. คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น
6. หากประสงค์จะทราบข้อมูลเพิ่มเติม หรือให้ผู้วิจัยชี้แจงข้อสงสัยต่างๆ กรุณาติดต่อ นางวันเพ็ญ ผ่องกาย โทรศัพท์บ้าน 02-8910584 มือถือ 04-1308229.
บ้านพัก 311/1 อีสรภาพ 33 ถนนอีสรภาพ แขวงวัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่ กทม. 10600

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความ/ข้อมูลของท่านลงในช่องว่างที่เว้นไว้ และกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง ()
ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

- 1.1 เพศ () ชาย () หญิง
- 1.2 อายุ.....ปี
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด () ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() สูงกว่าปริญญาตรี
() อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.4 ตำแหน่งหน้าที่ทางราชการในปัจจุบัน
() ผู้อำนวยการ
() รองผู้อำนวยการ
() ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
() อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.5 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานขณะดำรงตำแหน่งปัจจุบัน.....ปี
- 1.6 ประสบการณ์เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
() ได้รับการอบรมขณะปฏิบัติราชการ
() เข้าร่วมประชุม/สัมมนาทางวิชาการเรื่องการประกันคุณภาพ
() อื่นๆ(โปรดระบุ).....
- 1.7 หลักสูตรที่เคยอบรม/ประชุม/สัมมนาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() ไม่เคยได้รับการอบรม
() ไม่เคยเข้าร่วมประชุม/สัมมนา
() ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
() ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ทางการศึกษาต่างๆ
() การอบรมเป็นผู้ประเมินภายในสถานศึกษา
() การอบรมเป็นผู้ประเมินภายนอกสถานศึกษา
() อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษาและสภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความ / ข้อมูลเกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษาของท่านลงในช่องว่างที่เว้นไว้

- 1.1 จำนวนบุคลากรทั้งหมดในเขตพื้นที่การศึกษา.....คน
- 1.2 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ(กลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา).....คน
- 1.3 จำนวนสถานศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เขตพื้นที่ฯต้องดูแล
 - ระดับก่อนประถมศึกษา.....โรงเรียน
 - ระดับประถมศึกษา.....โรงเรียน
 - ระดับมัธยมศึกษา.....โรงเรียน
 - อื่นๆ (ระบุ).....โรงเรียน
- 1.4 จำนวนผู้บริหารในเขตพื้นที่ฯ (ผอ. รองผอ. ผู้ช่วยผอ. ผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการ)

จำนวน.....คน
- 1.5 จำนวนครั้ง/ปี(โดยเฉลี่ย)ที่เขตพื้นที่ฯ จัดอบรมให้แก่บุคลากรในหน่วยงานเกี่ยวกับเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา.....ครั้ง/ปี
- 1.6 จำนวนครั้ง/ปี(โดยเฉลี่ย)ที่เขตพื้นที่ฯ จัดอบรมให้แก่บุคลากรภายนอกหน่วยงาน (เช่น บุคลากรในสถานศึกษา)เกี่ยวกับเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา.....ครั้ง/ปี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของผู้ตอบ

คำชี้แจง ข้อความแต่ละรายการต่อไปนี้จะเกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะและ

คุณลักษณะของท่าน โปรดพิจารณาว่าแต่ละรายการตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด ใน
ช่องใด แล้วกาเครื่องหมาย / ลงในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	ก. สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้					
1	1) ความรู้ทั่วไปในการจัดการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการจัดการศึกษาของประเทศ แผนแม่บทในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งขั้นตอนการบริหารจัดการคุณภาพของสถานศึกษา					
2	มีความรู้ความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพในการจัดการศึกษามาตรฐานการศึกษา หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและการจัดกระบวนการเรียนรู้					
3	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศภายในหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการจัดการศึกษา					
4	มีความรู้ความเข้าใจด้านการจัดทำแผนงาน/โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยสามารถกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงานได้ชัดเจน					
5	มีความรู้ความเข้าใจความหมายและระบบของการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทางการศึกษา รวมถึงขั้นตอน/กระบวนการของการวัดและประเมินผล และสามารถนำผลประเมินที่ได้ไปใช้พัฒนางานด้านการศึกษา					
6	มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร ตลอดจนการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา					
7	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการประสานงาน ตลอดจนการพัฒนาระบบงานและการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
8	2) ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาและวิธีการจัดระบบประกันคุณภาพเพื่อให้ได้มาตรฐาน					
9	มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการประกันคุณภาพ การศึกษาอื่นได้แก่การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ					
10	มีความรู้ความเข้าใจระบบและวิธีการตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา					
11	มีความรู้ความเข้าใจหลักการแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานการศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดมาตรฐานการศึกษา					
12	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ในการตัดสินการผ่านมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา					
	ด้านทักษะ					
	1) มีทักษะทั่วไปในการจัดการศึกษา					
1	สามารถจัดทำแผนงาน/โครงการในการดำเนินงานได้ สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้น ประสิทธิภาพของงาน					
2	สามารถวิเคราะห์วิจัยและประเมินผล ตลอดจนการ รายงานผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ					
3	สามารถพูดกระตุ้น ชักจูงโน้มน้าว ให้มีการร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายของเขตพื้นที่การศึกษา					
4	สามารถกำหนดแผนการนิเทศ ติดตาม กำกับงาน ได้อย่างเหมาะสมและดำเนินการได้ตามแผนถูกต้องเป็นระบบ					
5	รู้จักควบคุมอารมณ์และสามารถบริการจัดการความขัดแย้งได้					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	2) ทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
6	สามารถส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดสร้างระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาบนพื้นฐานของปรับปรุงและพัฒนา					
7	สามารถจัดทำแผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายและความต้องการของสถานศึกษา					
8	สามารถตรวจสอบ วิเคราะห์ผลการประเมินและนำมาใช้กำหนดนโยบายในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
9	สามารถพัฒนาองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับมาตรฐาน เกณฑ์ และตัวบ่งชี้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
	ด้านบุคลิกลักษณะ					
	1) คุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคลากรทางการศึกษา					
1	ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการประกอบอาชีพ โดยมีความเสียสละ รับผิดชอบในหน้าที่ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และผู้ร่วมงาน ใจกว้างยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ตลอดจนให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ					
2	เป็นผู้นำทางวิชาการได้ มองเห็นภาพอนาคต กำหนดเป้าหมายและสร้างโอกาสในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์					
3	มุ่งมั่นพัฒนางานเต็มศักยภาพ โดยแสวงหาความรู้ ตลอดจนใช้เทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศใหม่ๆ มาพัฒนาตนเองและหน่วยงาน					
4	มีเป้าหมายแผนงานชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจจนเกิดผลจริง					
5	มองเห็นปัญหา และมีทางเลือกในการแก้ไขร่วมกับผู้อื่นได้ โดยเคารพในความคิดเห็นของกันและกันและร่วมกันรับผิดชอบ					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6	2) คุณลักษณะเฉพาะอันเป็นที่ยอมรับทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดริเริ่มและมองงานในเชิงสร้างสรรค์ มุ่งมั่นในการทำงานเพื่อนำไปสู่เป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาในเขตพื้นที่					
7	มีความรอบรู้และเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษา ทั้งด้านผลผลิต กระบวนการและปัจจัย					
8	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับสถานศึกษาและองค์กรที่ประเมินคุณภาพการศึกษา สามารถสร้างเครือข่ายประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ					
9	มีประสบการณ์ด้านการวิจัย การวัดและประเมินผลการศึกษา					

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง ข้อความแต่ละรายการต่อไปนี้ เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษาของท่าน โปรดพิจารณาว่า แต่ละรายการตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด ในช่องใดแล้ว กาะเครื่องหมาย / ลงในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ข. กระบวนการในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำและประกาศเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา					
2	มีการจัดทำแผนงานและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3	มีการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาให้ถึงเกณฑ์ มาตรฐาน					
4	มีการนิเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร ในสถานศึกษาใน การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	มีการส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาทำการประเมิน ตนเองได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ					
6	มีการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษาได้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน					
7	มีการจัดทำกรอบแผนงาน และแนวทางดำเนินการ ตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพ ภายในเขตพื้นที่ สำหรับใช้ตรวจสอบสถานศึกษา					
8	มีการกำหนดวิธีการและกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ การศึกษาที่ยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
9	มีการดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการ จัด การศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา					
10	มีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ส่งเสริมการ พัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษา					
11	มีการสร้างความเข้าใจในวิธีการดำเนินงานในขั้นตอนของ การประกันคุณภาพภายในและการประเมินและรับรอง คุณภาพของสถานศึกษา					
12	มีการนิเทศแนะนำแนวปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมแก่ สถานศึกษาเพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและ เตรียมรับการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษา					
13	ส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาผดุงระบบประกันคุณภาพ ภายในและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
14	มีการสนับสนุนให้สถานศึกษาจัดทำรายงานการประเมิน ตนเองเพื่อรับการประเมินภายนอก					

**ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม
ของเขตพื้นที่การศึกษา**

คำชี้แจง ข้อความแต่ละรายการต่อไปนี้ เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการ
ประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาของท่าน โปรดพิจารณาว่าแต่ละ
รายการตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุดในช่วงใด แล้วกาเครื่องหมาย / ลงในช่องนั้น
เพียงช่องเดียว

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ค. ผลสำเร็จของการดำเนินงาน มีมาตรฐานการศึกษา สำหรับสถานศึกษาใช้เป็นแนวปฏิบัติ ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
2	มีนโยบาย แผนงานและรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ชัดเจนสำหรับให้สถานศึกษานำไปเป็นแนวทางในการ ดำเนินงาน					
3	มีเอกสาร สื่อ นวัตกรรม เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา					
4	มีผลการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนา คุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	สถานศึกษามีการจัดสร้าง ระบบประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา					
6	มีระบบการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับเขตพื้นที่การศึกษา					
7	มีคณะกรรมการระดับเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการ ตรวจสอบ วิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายใน สถานศึกษาเพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาการประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษา					
8	สถานศึกษาได้รับการตรวจสอบ/ทบทวนการดำเนินงานจาก เขตพื้นที่การศึกษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
9	มีคณะทำงานที่รับผิดชอบและให้ความช่วยเหลือ สถานศึกษาที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์อย่างเป็นระบบ					
10	สถานศึกษาได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประเมิน ตนเอง และจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
11	มีเครือข่ายการประสานงานระหว่างเขตพื้นที่ สถานศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เมื่อถึงกำหนดการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา					
12	มีการนำผลการประเมินภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในพื้นที่					
13	สถานศึกษาที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ได้รับการผดุงระบบประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
14	มีผลการศึกษาค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษาของเขตพื้นที่					
15	สถานศึกษาได้รับการส่งเสริม สนับสนุนและหรือร่วมกับเขตพื้นที่การศึกษาดำเนินการวิจัย มาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา					
16	สถานศึกษามีการนำผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
17	มีหลักฐานการรวบรวมและเผยแพร่ผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาภายในเขตพื้นที่					

(ยังมีต่อ)

ตอนที่ 6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา /อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษาของท่าน

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา /อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษาของท่านตามประเด็นต่อไปนี้
อย่างไร

6.1 ท่านมีปัญหาลักษณะอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

6.2 ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

6.3 ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพในเขตพื้นที่การศึกษาที่ท่าน
ปฏิบัติงานอยู่อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

ขอพระคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบจนครบทุกข้อและให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อผู้วิจัย
นางวันเพ็ญ ผ่องกาย

แบบสอบถามหมายเลข.....

แบบสอบถามฉบับที่ 2 สำหรับบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา
ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

แบบสอบถามสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรใน
เขตพื้นที่การศึกษา ในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการ
ประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

โดย

นางวันเพ็ญ ผ่องกาย

นิติปรัชญาเอกสาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา

ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อยู่ในความดูแลของ

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ดร. ศิริชัย กาญจนวาสี

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร. สุวิทย์ มูลคำ

สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

แบบสอบถามสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง

1. งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา และนำตัวบ่งชี้ที่ได้มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา โดยขณะนี้อยู่ในขั้นตอนของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. แบบสอบถามในการวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลของเขตพื้นที่การศึกษาที่ผู้ตอบปฏิบัติงานอยู่
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของผู้ตอบ จำนวน 36 ข้อ แบ่งเป็นด้านความรู้ 15 ข้อ ทักษะ 11 ข้อ คุณลักษณะ 10 ข้อ
 - ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับ กระบวนการในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 14 ข้อ
 - ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 17 ข้อ
 - ตอนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
3. โปรดตอบทุกข้อตามสภาพที่เป็นจริง โดยอาศัยคำชี้แจงในแต่ละตอนประกอบการพิจารณา
4. ผู้วิจัยซาบซึ้งในน้ำใจและขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับความร่วมมืออย่างดีในการตอบแบบสอบถามคำตอบของท่านมีคุณค่าสูงยิ่งต่องานวิจัยเรื่องนี้และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป
5. คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น
6. หากประสงค์จะทราบข้อมูลเพิ่มเติม หรือให้ผู้วิจัยชี้แจงข้อสงสัยต่างๆ กรุณาติดต่อ นางวันเพ็ญ ผ่องกาย โทรศัพท์บ้าน 02-8910584 มือถือ 04-1308229.
บ้านพัก 311/1 อีสรภาพ 33 ถนนอีสรภาพ แขวงวัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่ กทม. 10600

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษาและสภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความ / ข้อมูลเกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษาของท่านลงในช่องว่างที่เว้นไว้

- 1.1 จำนวนบุคลากรทั้งหมดในเขตพื้นที่การศึกษา.....คน
- 1.2 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ(กลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา).....คน
- 1.3 จำนวนสถานศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เขตพื้นที่ฯต้องดูแล
- ระดับก่อนประถมศึกษา.....โรง
- ระดับประถมศึกษา.....โรง
- ระดับมัธยมศึกษา.....โรง
- อื่นๆ (ระบุ).....โรง
- 1.4 จำนวนผู้บริหารในเขตพื้นที่ฯ (ผอ. รองผอ. ผู้ช่วยผอ. ผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการ จำนวน.....คน
- 1.5 จำนวนครั้ง/ปี(โดยเฉลี่ย)ที่เขตพื้นที่ฯ จัดอบรมให้แก่บุคลากรในหน่วยงานเกี่ยวกับเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา.....ครั้ง/ปี
- 1.6 จำนวนครั้ง/ปี(โดยเฉลี่ย)ที่เขตพื้นที่ฯ จัดอบรมให้แก่บุคลากรภายนอกหน่วยงาน (เช่น บุคลากรในสถานศึกษา)เกี่ยวกับเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา.....ครั้ง/ปี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(โปรดพลิก)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของผู้ตอบ (ผู้ตอบประเมินตนเอง)

คำชี้แจง ข้อความแต่ละรายการต่อไปนี้จะเกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของท่าน โปรดพิจารณาว่าแต่ละรายการตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุดในช่วงใด แล้วกาเครื่องหมาย / ลงในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	ก. สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้					
1	1) ความรู้ทั่วไปในการจัดการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการจัดการศึกษาของประเทศ แผนแม่บทในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งขั้นตอนการบริหารจัดการคุณภาพของสถานศึกษา					
2	มีความรู้ความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพในการจัดการศึกษามาตรฐานการศึกษา หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดกระบวนการเรียนรู้					
3	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศภายในหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการจัดการศึกษา					
4	มีความรู้ความเข้าใจด้านการจัดทำแผนงาน/โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยสามารถกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงานได้ชัดเจน					
5	มีความรู้ความเข้าใจความหมายและระบบของการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทางการศึกษา รวมทั้งขั้นตอน/กระบวนการของการวัดและประเมินผล และสามารถนำผลประเมินที่ได้ไปใช้พัฒนางานด้านการศึกษา					
6	มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร ตลอดจนการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา					
7	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการประสานงาน ตลอดจนการพัฒนาระบบงานและการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
8	2) ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจด้านการวางแผนและการจัดกิจกรรม ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
9	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ วิธีการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา รวมทั้งกฎเกณฑ์และระเบียบที่เกี่ยวข้อง					
10	มีความรู้ความเข้าใจในการนำผลการตรวจสอบ ทบทวนไปใช้ให้ เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งแก่สถานศึกษา					
11	มีความรู้ความเข้าใจสำหรับใช้ในการนิเทศ และตรวจสอบคุณภาพ สถานศึกษา					
12	มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการดำเนินงานด้านการประกัน คุณภาพสถานศึกษาและสามารถนำความรู้ไปใช้ในการส่งเสริม และประสานงานการประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
13	มีความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมการเตรียมความพร้อมสำหรับ สถานศึกษาเพื่อการประเมินตนเองและรองรับการประเมิน ภายนอก					
14	มีความรู้ความเข้าใจวิธีการค้นคว้าและวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการ ประกันคุณภาพภายในและนอกสถานศึกษา เพื่อนำผลมาใช้ในการ พัฒนาสถานศึกษา					
15	มีความรู้ความเข้าใจในการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม และ สร้างองค์ความรู้ใหม่ด้านการประกันคุณภาพให้แก่สถานศึกษา ด้านทักษะ					
1	1) มีทักษะทั่วไปในการจัดการศึกษา สามารถนำแผน ไปสู่การปฏิบัติโดยสามารถดำเนินการตามแผนที่ที่ วางไว้และนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลงานมาใช้ในการ วางแผนเพื่อพัฒนางาน					
2	สามารถวิเคราะห์ วิจัย และประเมินผล ตลอดจนการรายงานผล การปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ					
3	สามารถจัดระบบและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลายครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4	สามารถนิเทศให้คำปรึกษา/แนะนำแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม					
5	สามารถเผยแพร่และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับผู้อื่นได้					
	2) ทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
6	สามารถนิเทศ กำกับ ติดตามการดำเนินงานของสถานศึกษาให้ปฏิบัติตามแผนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง					
7	สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาได้รวดเร็ว ถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
8	สามารถให้คำแนะนำสถานศึกษาทำการประเมินและตัดทำรายงานการประเมินตนเอง					
9	สามารถประสานงานกับหน่วยงานประเมินภายนอกและสถานศึกษาเพื่อเตรียมรับการประเมินภายนอกและติดตามผลการประเมินภายนอกมาพัฒนาสถานศึกษา					
10	สามารถส่งเสริม สนับสนุนร่วมกับสถานศึกษาเพื่อดำเนินการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา					
11	สามารถส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษานำผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
	ด้านบุคลิกลักษณะ					
	1) คุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคลากรทางการศึกษา					
1	ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการประกอบอาชีพ โดยมีความเสียสละ รับผิดชอบในหน้าที่ มีทัศนคติที่ดีต่องานและผู้ร่วมงาน ใจกว้างยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ตลอดจนให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ					
2	เป็นผู้นำทางวิชาการได้ มองเห็นภาพอนาคต กำหนดเป้าหมาย และสร้างโอกาสในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3	มุ่งมั่นพัฒนางานเต็มศักยภาพ โดยแสวงหาความรู้ ตลอดจนใช้เทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศใหม่ๆ มาพัฒนาตนเองและหน่วยงาน					
4	มีเป้าหมายแผนงานชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจจนเกิดผลจริง					
5	มองเห็นปัญหาและมีทางเลือกในการแก้ไขร่วมกับผู้อื่นได้ โดยเคารพในความคิดเห็นของกันและกันและร่วมกันรับผิดชอบ					
	2) คุณลักษณะเฉพาะอันเป็นที่ยอมรับทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
6	มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพศึกษาตัวบ่งชี้ทางการศึกษาและการวัดและการประเมินผลการศึกษา					
7	มีความละเอียดรอบคอบทุ่มใช้ความคิดไตร่ตรองพิจารณาเพื่อให้การตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยความสมบูรณ์มากที่สุด					
8	มีความยุติธรรมไม่ลำเอียงหรือเห็นแก่พวกพ้อง โดยมีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการศึกษาที่โปร่งใส ตรวจสอบได้					
9	มีความรับผิดชอบในการประสานงานการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา					
10	มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง ข้อความแต่ละรายการต่อไปนี้ เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษาของท่าน โปรดพิจารณาว่าแต่ละรายการตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุดในช่วงใด แล้วกาเครื่องหมาย / ลงในองุ่นเพียงช่องเดียว

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	ข. กระบวนการในการปฏิบัติงาน					
1	มีการจัดทำและประกาศเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา					
2	มีการจัดทำแผนงานและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา					
3	มีการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาให้ถึงเกณฑ์มาตรฐาน					
4	มีการนิเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสถานศึกษาในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	มีการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาทำการประเมินตนเองได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ					
6	มีการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษาได้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน					
7	มีการจัดทำกรอบแผนงาน และแนวทางดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพภายในเขตพื้นที่สำหรับใช้ตรวจสอบสถานศึกษา					
8	มีการกำหนดวิธีการและกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาที่ยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
9	มีการดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา					
10	มีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา					
11	มีการสร้างความเข้าใจในวิธีการดำเนินงานในขั้นตอนของการประกันคุณภาพภายในและการประเมินและรับรองคุณภาพของสถานศึกษา					
12	มีการนิเทศแนะนำแนวปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมแก่สถานศึกษา เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและเตรียมรับการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษา					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
13	ส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาผดุงระบบประกันคุณภาพภายในและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
14	มีการสนับสนุนให้สถานศึกษาจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อรับการประเมินภายนอก					

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง ข้อความแต่ละรายการต่อไปนี้ เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาของท่าน โปรดพิจารณาว่าแต่ละรายการตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุดในช่วงใด แล้วกาเครื่องหมาย / ลงในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ค. ผลสำเร็จของการดำเนินงาน มีมาตรฐานการศึกษา สำหรับสถานศึกษาใช้เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
2	มีนโยบาย แผนงานและรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนสำหรับให้สถานศึกษานำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงาน					
3	มีเอกสาร สื่อ นวัตกรรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
4	มีผลการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	สถานศึกษามีการจัดสร้างระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
6	มีระบบการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับเขตพื้นที่การศึกษา					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7	มีคณะกรรมการระดับเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการตรวจสอบวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
8	สถานศึกษาได้รับการตรวจสอบ/ทบทวนการดำเนินงานจากเขตพื้นที่การศึกษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
9	มีคณะทำงานที่รับผิดชอบและให้ความช่วยเหลือสถานศึกษาที่ยังไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์อย่างเป็นระบบ					
10	สถานศึกษาได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา					
11	มีเครือข่ายการประสานงานระหว่างเขตพื้นที่ สถานศึกษาและสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เมื่อถึงกำหนดการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา					
12	มีการนำผลการประเมินภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่					
13	สถานศึกษาที่ได้รับการรับรองคุณภาพได้รับการผดุงระบบประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
14	มีผลการศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษาของเขตพื้นที่					
15	สถานศึกษาได้รับการส่งเสริม สนับสนุนและหรือร่วมกับเขตพื้นที่ การศึกษาดำเนินการวิจัย มาตรฐาน และการประกันคุณภาพ การศึกษา					
16	สถานศึกษามีการนำผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพ การศึกษามาใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา					
17	มีหลักฐานการรวบรวมและเผยแพร่ผลการวิจัยมาตรฐานและการ ประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาภายในเขตพื้นที่					

(ยังมีต่อ)

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา /อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษาของท่าน

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา /อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษาของท่านตามประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

6.1 ท่านมีปัญหาลักษณะอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างไร

.....

.....

.....

.....

6.2 ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

6.3 ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพในเขตพื้นที่การศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ขอพระคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบจนครบทุกข้อและให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อผู้วิจัย และโปรดกรุณาพลิกหน้าต่อไป เพื่อประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานของท่านที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา อีก 3 คน ด้วยความขอพระคุณยิ่ง

นางวันเพ็ญ ผ่องกาย

แบบสอบถามสำหรับบุคลากรในเขตพื้นที่ประเมินเพื่อนร่วมงาน 3 คน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของผู้ตอบ (ผู้ตอบประเมินเพื่อนร่วมงาน จำนวน 3 คน คนละ 1 ชุด)

คำชี้แจง ข้อความแต่ละรายการต่อไปนี้ เกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของเพื่อนของท่าน โปรดพิจารณาว่าแต่ละรายการตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด ในช่องใด แล้วกาเครื่องหมาย / ลงในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	ก. สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้					
1	1) ความรู้ทั่วไปในการจัดการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการจัดการศึกษาของประเทศ แผนแม่บทในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งขั้นตอนการบริหารจัดการคุณภาพของสถานศึกษา					
2	มีความรู้ความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพในการจัดการศึกษา มาตรฐานการศึกษา หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและการจัดกระบวนการเรียนรู้					
3	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศภายในหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการจัดการศึกษา					
4	มีความรู้ความเข้าใจด้านการจัดทำแผนงาน/โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยสามารถกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงานได้ชัดเจน					
5	มีความรู้ความเข้าใจความหมายและระบบของการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทางการศึกษา รวมถึงขั้นตอน/กระบวนการของการวัดและประเมินผล และสามารถนำผลประเมินที่ได้ไปใช้พัฒนางานด้านการศึกษา					
6	มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร ตลอดจนการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการประสานงาน ตลอดจนการพัฒนาระบบงานและการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร					
8	2) ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจด้านการวางแผนและการจัดกิจกรรมดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
9	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ วิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา รวมทั้งกฎเกณฑ์และระเบียบที่เกี่ยวข้อง					
10	มีความรู้ความเข้าใจในการนำผลการตรวจสอบ ทบทวนไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและสร้าง ความเข้มแข็งแก่สถานศึกษา					
11	มีความรู้ความเข้าใจสำหรับใช้ในการนิเทศ และตรวจสอบคุณภาพสถานศึกษา					
12	มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพสถานศึกษาและสามารถนำความรู้ไปใช้ในการส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
13	มีความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมการเตรียมความพร้อมสำหรับสถานศึกษาเพื่อการประเมินตนเองและรองรับการประเมินภายนอก					
14	มีความรู้ความเข้าใจวิธีการค้นคว้าและวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในและนอกสถานศึกษา เพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาสถานศึกษา					
15	มีความรู้ความเข้าใจในการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม และสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้านการประกันคุณภาพให้แก่สถานศึกษา					
	ด้านทักษะ					
	1) มีทักษะทั่วไปในการจัดการศึกษา					
1	สามารถนำแผนไปสู่การปฏิบัติ โดยสามารถดำเนินการตามแผนที่วางไว้และนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลงานมาใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนางาน					
2	สามารถวิเคราะห์วิจัยและประเมินผล ตลอดจนการรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3	สามารถจัดระบบและใช้ข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลายครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน					
4	สามารถนิเทศ ให้คำปรึกษา/แนะนำแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม					
5	สามารถเผยแพร่และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับผู้อื่นได้					
	2) ทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
6	สามารถนิเทศ กำกับ ติดตามการดำเนินงานของสถานศึกษาให้ปฏิบัติตามแผนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง					
7	สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาได้รวดเร็ว ถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
8	สามารถให้คำแนะนำสถานศึกษาทำการประเมินและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง					
9	สามารถประสานงานกับหน่วยงานประเมินภายนอกและสถานศึกษาเพื่อเตรียมรับการประเมินภายนอกและติดตามผลการประเมินภายนอกมาพัฒนาสถานศึกษา					
10	สามารถส่งเสริม สนับสนุนร่วมกับสถานศึกษาเพื่อดำเนินการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา					
11	สามารถส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษานำผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
	ด้านบุคลิกลักษณะ					
	1) คุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคลากรทางการศึกษา					
1	ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการประกอบอาชีพ โดยมีความเสียสละ รับผิดชอบในหน้าที่ มีทัศนคติที่ดีต่องานและผู้ร่วมงาน ใจกว้างยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ตลอดจนให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ					

ข้อที่	รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2	เป็นผู้นำทางวิชาการได้ มองเห็นภาพอนาคต กำหนดเป้าหมายและสร้างโอกาสในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์					
3	มุ่งมั่นพัฒนางานเต็มศักยภาพ โดยแสวงหาความรู้ตลอดจนได้เทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศใหม่ๆ มาพัฒนาตนเองและหน่วยงาน					
4	มีเป้าหมายแผนงานชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจจนเกิดผลจริง					
5	มองเห็นปัญหา และมีทางเลือกในการแก้ไขร่วมกับผู้อื่นได้ โดยเคารพในความคิดเห็นของกันและกันและร่วมกันรับผิดชอบ					
	2) คุณลักษณะเฉพาะอันเป็นที่ยอมรับทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
6	มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพศึกษาตัวบ่งชี้ทางการศึกษาและการวัดและการประเมินผลการศึกษา					
7	มีความละเอียดรอบคอบใช้ความคิดไตร่ตรองพิจารณาเพื่อให้การตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยความสมบูรณ์มากที่สุด					
8	มีความยุติธรรมไม่ลำเอียงหรือเห็นแก่พวกพ้อง โดยมีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการศึกษาที่โปร่งใส ตรวจสอบได้					
9	มีความรับผิดชอบในการประสานงานการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา					
10	มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ					

ขอบคุณที่กรุณาตอบจนครบทุกคน

แบบสอบถามหมายเลข.....

**แบบสอบถามฉบับที่ 3 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาหรือบุคลากรที่ดูแล
การประกันคุณภาพในสถานศึกษา**

แบบสอบถามสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรใน
เขตพื้นที่การศึกษา ในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการ
ประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

โดย

นางวันเพ็ญ ผ่องกาย

นิติทนายอรรถสาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา

ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อยู่ในความดูแลของ

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริชัย กาญจนวาศี

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร. สุวิทย์ มูลคำ

สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาหรือบุคลากรที่ดูแลด้านการประกันคุณภาพในสถานศึกษา ซึ่งทำหน้าที่
ประสานงานกับบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา

แบบสอบถามสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
ในเขตพื้นที่การศึกษาในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการ
ประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง

1. งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกัน
คุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา และนำตัวบ่งชี้ที่ได้มาใช้ในการประเมินผลการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา โดยขณะนี้อยู่ในขั้นตอนของการประเมินผล
การปฏิบัติงานของบุคลากร
2. แบบสอบถามในการวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลของสถานศึกษาที่ผู้ตอบปฏิบัติงานอยู่
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ กระบวนการในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
ในเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 14 ข้อ
 - ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
ในภาพรวมของเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 17 ข้อ
 - ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานตลอดจนข้อเสนอแนะ
แนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
3. โปรดตอบทุกข้อตามสภาพที่เป็นจริง โดยอาศัยคำชี้แจงในแต่ละตอนประกอบการพิจารณา
4. ผู้วิจัยซาบซึ้งในน้ำใจและขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับความร่วมมืออย่างดีในการตอบ
แบบสอบถามคำตอบของท่านมีคุณค่าสูงยิ่งต่องานวิจัยเรื่องนี้และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา
ผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป
5. คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น
6. หากประสงค์จะทราบข้อมูลเพิ่มเติม หรือให้ผู้วิจัยชี้แจงข้อสงสัยต่างๆ กรุณาติดต่อ
นางวันเพ็ญ ผ่องกาย โทรศัพท์บ้าน 02-8910584 มือถือ 04-1308229.
บ้านพัก 311/1 อิศรภาพ 33 ถนนอิสรภาพ แขวงวัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่ กทม. 10600

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษาและสภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความ / ข้อมูลเกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษาของท่านลงในช่องว่างที่เว้นไว้

- 1.1 จำนวนบุคลากรทั้งหมดในสถานศึกษา.....คน
- 1.2 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา.....คน
- 1.3 สถานศึกษาของท่านเปิดสอนในระดับในระดับใด
- () ระดับก่อนประถมศึกษา
- () ระดับประถมศึกษา
- () ระดับมัธยมศึกษา
- () อื่นๆ (ระบุ).....
- 1.4 จำนวนนักเรียนในสถานศึกษาของท่าน.....คน
- 1.5 จำนวนครั้ง/ปี(โดยเฉลี่ย)ที่เขตพื้นที่ฯ จัดอบรมให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาของท่านเกี่ยวกับเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา.....ครั้ง/ปี
-

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(โปรดพลิก)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง ข้อความแต่ละรายการต่อไปนี้ เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษาที่สถานศึกษาของท่านสังกัดอยู่ โปรดพิจารณาว่าแต่ละรายการตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด ในช่องใด แล้วกาเครื่องหมาย / ลงในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ข้อ ที่	รายการกระบวนการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ก. กระบวนการในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำและประกาศเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของเขต					
2	พื้นที่การศึกษามีการจัดทำแผนงานและแนวทางการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา					
3	มีการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาให้ถึงเกณฑ์มาตรฐาน					
4	มีการนิเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสถานศึกษาในการ ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	มีการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาทำการประเมินตนเองได้ อย่างถูกต้องและเป็นระบบ					
6	มีการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษาได้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็น ปัจจุบัน					
7	มีการจัดทำกรอบแผนงาน และแนวทางดำเนินการตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพภายในเขตพื้นที่สำหรับใช้ ตรวจสอบสถานศึกษา					
8	มีการกำหนดวิธีการและกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ที่ยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
9	มีการดำเนินการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการจัดการศึกษาของ สถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา					
10	มีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนา คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา					

ข้อ ร.	รายการกระบวนการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
11	มีการสร้างความเข้าใจในวิธีการดำเนินงานในขั้นตอนของการประกันคุณภาพภายในและการประเมินและรับรองคุณภาพของสถานศึกษา					
12	มีการนิเทศแนะนำแนวปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมแก่สถานศึกษาเพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและเตรียมรับการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษา					
13	ส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
14	มีการสนับสนุนให้สถานศึกษาจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อรับการประเมินภายนอก					

**ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม
ของเขตพื้นที่การศึกษาที่สถานศึกษาของท่านสังกัดอยู่**

คำชี้แจง ข้อความแต่ละรายการต่อไปนี้ เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาที่สถานศึกษาของท่านสังกัดอยู่ โปรดพิจารณาว่าแต่ละรายการตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุดใดในช่องใด แล้วกาเครื่องหมาย / ลงในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ข้อ ที่	รายการผลสำเร็จการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ข. ผลสำเร็จของการดำเนินงาน มีมาตรฐานการศึกษา สำหรับสถานศึกษาใช้เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
2	มีนโยบาย แผนงานและรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนสำหรับให้สถานศึกษานำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงาน					
3	มีเอกสาร สื่อ นวัตกรรม เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
4	มีผลการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษา					

ข้อ ที่	รายการผลสำเร็จการปฏิบัติงาน	สภาพเป็นจริงในปัจจุบัน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
5	สถานศึกษามีการจัดสร้างระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
6	มีระบบการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับเขตพื้นที่การศึกษา					
7	มีคณะกรรมการระดับเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อกำหนด นโยบายในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา					
8	สถานศึกษาได้รับการตรวจสอบ/ทบทวนการดำเนินงานจาก เขตพื้นที่การศึกษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
9	มีคณะทำงานที่รับผิดชอบและให้ความช่วยเหลือสถานศึกษาที่ยัง ไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์อย่างเป็นระบบ					
10	สถานศึกษาได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประเมินตนเอง และจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา					
11	มีเครือข่ายการประสานงานระหว่างเขตพื้นที่ สถานศึกษา และ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เมื่อถึงกำหนดการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา					
12	มีการนำผลการประเมินภายนอกมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่					
13	สถานศึกษาที่ได้รับการรับรองคุณภาพได้รับการผุดระบบประกัน คุณภาพภายในเพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
14	มีผลการศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาตรฐานการประกันคุณภาพภายใน และภายนอกสถานศึกษาของเขตพื้นที่					
15	สถานศึกษาได้รับการส่งเสริม สนับสนุน และหรือร่วมกับเขตพื้นที่ การศึกษาดำเนินการวิจัย มาตรฐาน และการประกันคุณภาพ การศึกษา					
16	สถานศึกษามีการนำผลการวิจัยมาตรฐานและการประกันคุณภาพ การศึกษามาใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา					
17	มีหลักฐานการรวบรวมและเผยแพร่ผลการวิจัยมาตรฐานและการ ประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาภายในเขตพื้นที่					

ตอนที่ 5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา /อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษาที่ท่านสังกัดอยู่

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา /อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การศึกษาที่ท่านสังกัดอยู่ตามประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

6.1 ท่านมีปัญหาลักษณะใดในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้างในการประสานงานกับเขตพื้นที่การศึกษาที่ท่านสังกัดอยู่

.....
.....
.....
.....
.....

6.2 ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นอย่างไร

.....
.....
.....
.....

6.3 ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพในเขตพื้นที่การศึกษาที่ท่านสังกัดอยู่อย่างไร

.....
.....
.....
.....

ขอพระคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบจนครบทุกข้อและให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อผู้วิจัย
นางวันเพ็ญ ผ่องกาย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางวันเพ็ญ ผ่องกาย ปัจจุบันเป็นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8ว กลุ่มวิจัยและพัฒนา สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จบการศึกษาคณะครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2526 และเข้าศึกษาต่อในระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2546 -2549



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย